

Rendición [✓]20 *de* cuentas 24



Rendición [✓]20 *de* cuentas 24



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
INFORME GERENCIA	4
UNIDAD JURÍDICA	6
UNIDAD TÉCNICA	10
UNIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	34
GESTIÓN HUMANA	42
ATENCIÓN AL CIUDADANO	47

INTRODUCCIÓN

La Rendición de Cuentas en INVAMA es más que un proceso de transparencia institucional; es una oportunidad clave para fortalecer la conexión entre la entidad y la comunidad de Manizales. En este informe, los manizaleños podrán conocer a fondo las acciones que se han llevado a cabo, resaltando cómo cada acción e intervención contribuye a la seguridad, la movilidad y la calidad de vida en nuestra ciudad.

En INVAMA creemos que una comunidad bien informada es una comunidad más comprometida y participativa. Con este ejercicio de rendición, queremos fomentar un sentido de corresponsabilidad en la ciudadanía, mostrando avances y logros en proyectos financiados por el sistema de valorización. Estas obras representan más que mejoras en infraestructura vial y espacios públicos: son una prueba tangible de que el esfuerzo conjunto entre los ciudadanos y el Estado transforma positivamente el entorno que compartimos.

El informe de este año se fundamenta en los principios de buen gobierno, con tres ejes clave: reforzar el sentido de lo público, restaurar la legitimidad de las instituciones y facilitar el ejercicio de control social. La comunidad tiene el derecho de conocer cómo se administran los recursos, qué logros se han alcanzado y cómo estas acciones impactan su vida cotidiana.

Con visión de futuro, INVAMA se proyecta como una entidad innovadora y comprometida con el desarrollo de las comunidades, consolidándose como un referente a nivel regional y nacional. Alumbrado público y obras por valorización siguen siendo nuestras herramientas para construir una Manizales más segura, conectada y próspera.

Cada paso reafirma nuestro compromiso con la comunidad; toda luz encendida y cada obra es una señal de que seguimos progresando juntos.

INFORME GERENCIA

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), en el marco de la actual administración municipal, ha alcanzado logros significativos que se traducen en resultados de alto impacto en beneficio de la comunidad. Estos avances han sido posibles gracias a una gestión estratégica y a la ejecución de proyectos y actividades que han trazado la hoja de ruta para el presente año.

Entre los hitos más destacados se encuentran el mejoramiento del alumbrado público, el inicio del proceso de obras por valorización, el fortalecimiento de la atención a las solicitudes ciudadanas (PQRS), la optimización del perfil de la deuda y los avances en gestión tecnológica. Estas iniciativas han permitido que INVAMA cumpla con su misión de llegar a cada rincón del área urbana y rural, mejorando la calidad de vida de los manizaleños.

Atención a PQRS: Más eficiencia, más confianza

Uno de los logros más relevantes ha sido la reducción del 30% en los tiempos de respuesta a PQRS. Al inicio del año, la entidad enfrentaba un retraso de más de 1.200 solicitudes acumuladas durante 4 o 5 años. Hoy, gracias a una gestión eficiente, el 85% de estas solicitudes han sido atendidas, demostrando el compromiso de INVAMA con la transparencia y la atención efectiva a las necesidades de la ciudadanía.

Gestión regional e intermunicipal

Además de sus responsabilidades en Manizales, INVAMA ha ampliado su impacto a nivel regional mediante:

- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo del alumbrado público en el municipio de Anserma.
- ✓ Operación y mantenimiento de la iluminación del tramo vial entre la Estación Uribe y el municipio de Dosquebradas, en alianza con Autopistas del Café.
- ✓ Asesoría técnica para el desarrollo del proceso de valorización en el municipio de Pereira.

Por otro lado, se obtuvo la autorización de la Junta Directiva para contratar el suministro de energía eléctrica mediante vigencias futuras ordinarias para los años 2025-2027, por un valor de \$36.674.364.162, asegurando la sostenibilidad energética del alumbrado público de Manizales.

Obras por valorización: Transformando la movilidad y la infraestructura vial

El sistema de contribución de valorización se retoma para impulsar obras que mejoran el entorno urbano, generando desarrollo, entre ellas:

- ✓ Salida e ingreso a los barrios La Francia y Alcázares.
- ✓ Segunda calzada y glorieta en la vía Sena-La Enea.
- ✓ Bulevares La Estrella, proyecto emblemático para la recuperación del espacio público.
- ✓ Intercambiador en la intersección de Carabineros.
- ✓ Proyecto intercambiador Parque de Las Garzas en Palermo.

Alumbrado navideño: Iluminando la magia de Manizales

La coordinación y ejecución del Alumbrado Navideño 2024 ha sido otro de los grandes hitos del año. Este proyecto, concebido como un generador de sano esparcimiento y atractivo turístico, busca llenar de luz y color la ciudad durante las festividades decembrinas y la Feria de Manizales, brindando alegría a propios y visitantes.

Conclusión

Los resultados alcanzados en 2024 reflejan el compromiso y la dedicación de INVAMA por impulsar el progreso de Manizales. Con una visión clara y estratégica, seguimos trabajando para mejorar la infraestructura, la movilidad y la calidad de vida en cada rincón de nuestro municipio, fortaleciendo la confianza de la comunidad en nuestra gestión.

INVAMA: Impulsamos el progreso de Manizales.

UNIDAD JURÍDICA

FUNCIÓN PRINCIPAL:

Asesorar, coordinar, y supervisar los asuntos relacionados con los aspectos jurídicos, legales y constitucionales que atañe al INVAMA, así como desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la Unidad Jurídica; y encargarse de la contratación de la entidad, defensa judicial y procesos de cobro coactivo.

Al efecto, se estableció un nuevo Manual de Cobro Coactivo, así como procedimientos internos para la gestión de cartera.

De la misma manera, se actualizó el manual correspondiente a la reglamentación del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, con el fin de aplicar una actualización normativa e implementación de nuevas políticas de Prevención de daño antijurídico.

GESTIONES 2024:

Durante la presente vigencia, la Unidad Jurídica ejecutó las actividades correspondientes a las funciones ya mencionadas, siendo las más relevantes las siguientes:

Al momento de iniciar la vigencia administrativa actual, tanto la entidad como la Unidad Jurídica debió adelantar un proceso de empalme con el fin de contar con el correspondiente diagnóstico en relación con el estado actual de los procesos a su cargo y, de esta manera dar continuidad a los mismos con los ajustes a los que hubiese lugar.

PRINCIPALES GESTIONES EN MATERIA CONTRACTUAL:

- ✓ Se suscribió contrato interadministrativo con el municipio de Anserma, el cual tiene como objeto la prestación de servicios de mantenimiento y reparación del sistema de Alumbrado Público, por parte de INVAMA.
- ✓ Se celebró contrato interadministrativo con el municipio de Pereira con el fin de prestarles asesoría en materia de desarrollo de proyectos de valorización.

- ✓ Se suscribió contrato con Autopistas del Café, que permitió finalmente que tanto los manizaleños como demás turistas gocen de una buena iluminación en el sector que administra dicho consorcio y cuyo mantenimiento y reparación se encuentra a cargo de INVAMA.
- ✓ Se suscribió convenio interadministrativo con la Alcaldía de Manizales y otras entidades descentralizadas, con el objeto de Aunar esfuerzos administrativos, técnicos, financieros y jurídicos para promover, financiar y desarrollar estudios, diseños y proyectos por el Sistema de Contribución de Valorización de la ciudad. Con un aporte por parte de INVAMA de \$200.000.000.
- ✓ Se celebró contrato con Alcaldía de Manizales, con el objeto de aunar esfuerzos conjuntos entre el Instituto de Valorización de Manizales- INVAMA y el Municipio de Manizales, para brindar apoyo técnico a la supervisión requerida para la ejecución del contrato interadministrativo suscrito entre municipio de Manizales y los municipios asociados del oriente antioqueño – Masora, cuyo objeto es: "Llevar a cabo el apoyo a la gestión, administrativa, técnica, financiera, y jurídica, para promover, financiar, y desarrollar estudios, diseños y proyectos por el Sistema de Contribución de Valorización".

Estos contratos, que se suscribieron en virtud de la experiencia e idoneidad del Instituto, implican adquisición de recursos a través de otros servicios previstos en nuestro objeto social.

Se contrató la compra de energía para el sistema de Alumbrado Público de la ciudad hasta 31 de diciembre de 2027, en esta gestión fueron convocados los diferentes comercializadores a nivel nacional y se invitaron para que participaran en las ofertas para la compra de dicha energía. Finalmente, el proceso fue adjudicado a la Empresa de Energía de Pereira, tras adelantarse convocatoria pública, en régimen especial de contratación, a través del SECOP II.

Para la presente vigencia, se logró un acuerdo para la suscripción de convenio interadministrativo que tiene como objeto el desarrollo del Alumbrado Navideño, contándose para el efecto con recursos del INVAMA, el Municipio y la CHEC, estos últimos a cargo de la ejecución del proyecto.

ASPECTOS RELEVANTES:

Frente al tema de Gestión Predial: Se vienen adelantando las gestiones necesarias, tendientes a hacer entrega de aquellos predios que ya no son requeridos por la entidad, tras haber desarrollado los proyectos de valorización. La intención es hacer entrega de los mismos al municipio de Manizales, bajo la connotación de bienes públicos.

En materia de contratación: Se han adelantado, a la fecha, un total de ochenta y siete (87) contratos a través de las diferentes modalidades de contratación.

Se regularizaron temas de procedimientos para la contratación, gestión documental y expedición de actos administrativos.

Desde el área jurídica se adelantan todos los procesos de contratación que se requieren en la entidad. Durante el año 2024, se adelantaron los siguientes:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NÚMERO DE CONTRATOS	VALOR CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN DIRECTA	40	\$ 1.074.223.936
CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	3	\$ 432.668.323
CONVOCATORIA PÚBLICA (REGIMEN ESPECIAL)	1	\$ 39.138.803.414 valor total para vigencias futuras (diciembre de 2027)
MINIMA CUANTÍA	26	\$ 521.996.906
SELECCIÓN ABREVIADA	10	\$ 1578.749.287
CONCURSO DE MÉRITOS (INTERMEDICACIÓN DE SEGUROS)	1	\$ 0
LICITACIÓN PÚBLICA	0	\$ 0

Total de oferentes presentados en los procesos mencionados: 120

Los procesos de contratación se realizan en un 100% a través de la plataforma SECOP II, la cual permite que los usuarios conozcan dicha contratación en tiempo real como quiera que se trata de una plataforma transaccional, mediante la cual se da aplicación al principio de Publicidad.

Respecto de los procesos de jurisdicción coactiva que, igualmente, son adelantados desde la Unidad, se tiene:

PROCESOS ACTIVOS	156
IMPULSOS PROCESALES	102 (Incluye ordenes, mandamientos de pago y ordenes de embargo)

Frente al Área de Defensa Judicial, desde esta Unidad se atienden los diferentes procesos judiciales que cursan en contra de la misma y los cuales están clasificados, así:

- ✓ Acción reparación directa: 6 procesos.
- ✓ Nulidad y restablecimiento del derecho: 15 procesos.
- ✓ Acción popular: 16 procesos.
- ✓ Contractual: 2 procesos.
- ✓ Concordato: 2 procesos.
- ✓ Expropiación: 2 procesos.
- ✓ Ejecutivo: 1 proceso.
- ✓ Pertenencia: 1 proceso.

UNIDAD TÉCNICA

ACTIVIDADES DESARROLLADAS MEDIANTE EL SISTEMA DE CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN

La actual Administración Municipal ha priorizado el mejoramiento de la movilidad vial como un eje fundamental para elevar la calidad de vida en Manizales. Para ello, se han propuesto la ejecución de nuevos proyectos de infraestructura y la reactivación de iniciativas planteadas en administraciones anteriores, utilizando como mecanismo de financiamiento el Sistema de Contribución de Valorización.

Como entidad responsable de la gestión de valorización en la ciudad, INVAMA ha liderado la ejecución, coordinación y supervisión de los estudios necesarios para el desarrollo de estos proyectos, mediante las siguientes actividades:

1. Retomar los estudios de proyectos planteados en administraciones anteriores, que se determinan ejecutar en la actual vigencia de la administración municipal:
 - ✓ Proyecto de mejoramiento vial de accesos a La Francia-Alcázares.
 - ✓ Proyecto de construcción de segunda calzada y glorieta en la vía Sena-La Enea.
2. Análisis de nuevos proyectos por valorización planteados por la administración municipal:
 - ✓ Proyecto Bulevares La Estrella.
 - ✓ Glorieta en intersección Carabineros-Toscana-Avenida Kevin Ángel.
 - ✓ Proyecto glorieta las Garzas en Palermo.

Se adelantaron los siguientes convenios para la etapa de estudios y diseños para los siguientes proyectos: Convenio para diseños fase III con la Secretaría de Infraestructura del municipio:

1. Mejoramiento de los accesos de los barrios La Francia y los Alcázares de Manizales.
2. Intercambiados vial Palermo - Parque de las Garzas.

3. Glorieta calle 64 A Toscana – Carabineros – Avenida Kevin Ángel.

Dichos estudios y diseños, tuvieron como objetivo establecer la alternativa más viable para mejorar la movilidad de la ciudad.

Con la Secretaría de Planeación del municipio se tienen un convenio de supervisión para los estudios socio económicos y de beneficio para los proyectos de los barrios La Francia - Alcázares y Bulevares barrio La Estrella.

Para el 2024, fueron presentados anta la Junta Directiva de INVAMA, los estudios de prefactibilidad para los proyectos de Bulevares La Estrella y Carabineros:

BULEVARES LA ESTRELLA:

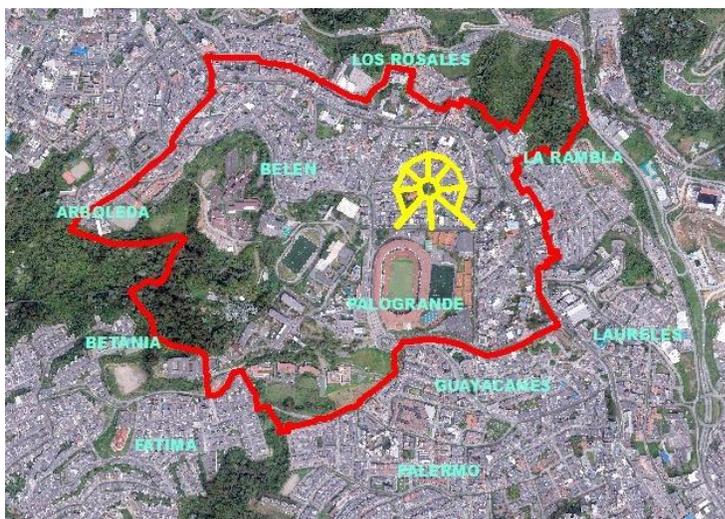




PLANTEAMIENTO:

Construcción de bulevares, reforma total del Parque de la Estrella y las calles con pérgolas, mejoramiento vial con la conservación de las zonas de parqueo, instalación de teatrinos y escaleras eléctricas, zonas arborizadas y mobiliario urbano.

ZONA DE CITACIÓN:



ELECCIÓN DE REPRESENTANTES – PROYECTO BULEVARES LA ESTRELLA:

INVAMA realizó una jornada histórica para elegir a dos Representantes de la Comunidad del Proyecto Bulevares La Estrella. Esta obra de valorización tiene como propósito transformar el espacio público en la zona de La Estrella y áreas de influencia, fomentando la participación activa de los ciudadanos en cada etapa del proceso.

Los dos (2) representantes elegidos serán el puente directo entre los habitantes y la ejecución del proyecto, garantizando una comunicación fluida, transparente y cercana que refleje las necesidades y expectativas de la comunidad.

La jornada electoral se llevó a cabo el domingo 24 de noviembre, desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm, jornada continua, en la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Caldas.

Con este proceso, INVAMA refuerza su compromiso de garantizar que las obras por valorización representen las necesidades de la comunidad, promoviendo el desarrollo integral y sostenible del sector.

PRESUPUESTO: El costo del proyecto asciende a la suma de \$ 25.817.545.113.

CARABINEROS:



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El crecimiento de la ciudad en el sector de la Baja Suiza y la intersección con el sistema vial que intercomunica con la Toscana, Viveros, Minitas, La Cumbre, La Sultana, Villa Luz y los proyectos residenciales de la Cumbre, han presentado un crecimiento pronunciado, lo cual incrementa

ampliamente el flujo vehicular y peatonal; situación que hace necesario el mejoramiento de la infraestructura en el sector. Dadas la condición planteada la construcción de una solución vial en este sitio es de vital importancia, como solución actual y adicionalmente la planeación y visualización del crecimiento de la ciudad en este sector.

Actualmente, se adelantan los análisis de tránsito para establecer la alternativa más adecuada para solucionar el problema existente.

ZONA DE CITACIÓN:



La comuna está conformada por 10 barrios, los cuales son: Alta Suiza, Baja Suiza, Bosques de Niza, Colseguros, La Cumbre, La Sultana, La Toscana, Minitas, Residencias Manizales y Viveros. Adicionalmente dentro de la zona de influencia se tienen los barrios Milán y La Rambla, correspondientes a la comuna Palogrande.

INTERSECCIÓN CALLE 63 CON CALLE 64 EN EL SECTOR DE LA ESCUELA DE CARABINEROS



Se construirá una glorieta en la calle 64 A y un puente elevado con dirección hacia la Central de Sacrificio y el barrio La Cumbre.

PRESUPUESTO: El costo del proyecto asciende a la suma de \$ 62.518.166.480, cuyos componentes se aprecian en la siguiente tabla:

El estudio de prefactibilidad del proyecto, fue presentado ante la Junta Directiva de la entidad en el mes de noviembre, el cual fue aprobado unanimidad.

SALIDA E INGRESO A LOS BARRIOS LA FRANCIA - ALCÁZARES



Se proyecta realizar un Puente Elevado entre el sector del CAI del Parque del Agua con una llegada metros antes de la Avenida Centenario – Sector la Catrina. Dicho Puente tendrá el respectivo retorno en la Avenida Centenario hacia la Avenida del Centro, y en el Parque del Agua se tendrá un retorno para el respectivo acceso al barrio La Francia y Alcázares, los ingresos y salidas a los barrios en mención quedarán de forma continua.

Actualmente, el proyecto cuenta con una Junta establecida. Igualmente, con el proceso de estudios y diseños y se ejecutará para la vigencia 2025.

SEGUNDA CALZADA Y GLORIETA EN LA VÍA SENA – LA ENEA:



Se realizará la culminación de la doble calzada TCC – SENA incluyendo la glorieta en el sector de Colanta - Vía Ternium.



PROYECTO GLORIETA PARQUE DE LAS GARZAS EN PALERMO:



Se construirá una glorieta y dos puentes elevados sobre la Avenida Paralela, uno de los cuales permitirá el retorno hacia la calle 67.

ALUMBRADO NAVIDEÑO:



El INVAMA suscribió convenio interadministrativo con la Alcaldía de Manizales y CHEC, para llevar a cabo el Alumbrado Navideño para la ciudad de Manizales durante la vigencia 2024, cuyo objeto es: “Aunar esfuerzos financieros, administrativos, técnicos y logísticos para el diseño, realización, desarrollo e instalación del Alumbrado Navideño en el municipio de Manizales para el año 2024”.

ALCANCE DEL CONVENIO:

Llevar a cabo la coordinación y ejecución de actividades dirigidas al alumbrado navideño de la ciudad de Manizales, como generador de sano esparcimiento y atractivo turístico para propios y visitantes durante las festividades decembrinas y la Feria de Manizales.

El Alumbrado Navideño para la presente vigencia tiene un costo de \$5.800 millones de pesos.

Los sitios propuestos son tenidos en cuenta por la experiencia de los alumbrados de años anteriores, son lugares donde concurre la comunidad.

CHIPRE:



- ✓ **Bulevar Chipre:** Desde Bellas Artes hasta sector vulcanológico en todo el bulevar por el lado izquierdo se ubicarán figuras planas, algunas volumétricas, túneles y letreros, se tendrá un techo de luces que iluminará todo ese lado izquierdo de la avenida (carril sentido de bajada al centro) que acompañará el concepto de la historia cafetera en Colombia de las figuras diseñadas.
- ✓ **Torre de Chipre:** Se tendrán figuras planas y reflectores sobre la fuente, algunas figuras planas en piso de la terraza todo con concepto cafetero y se tendrá el tanque de agua perfilado con manguera neón.
- ✓ **Bulevar:** Separador vial central del CAI a Colonizadores se pondrán unos murales cafeteros elaborados con figuras planas en doble sentido, para acompañar la avenida y que pueda ser visible desde el bulevar peatonal sin interrumpir las actividades y estructuras de la feria de Manizales. Se realizará sobre los troncos y ramas de los árboles que se puedan decorar desde la media torta hasta el monumento de los colonizadores, acompañando el recorrido de los murales del separador vial.

- ✓ **Colonizadores:** Separador de la vía donde está la entrada al monumento colonizadores, se contará con figuras planas y volumétricas de gran tamaño para rematar el Alumbrado Navideño de todo el bulvar.



MILÁN:

- ✓ **Glorieta Milán:** Se tendrá un cielo de colores acompañando el pueblito cafetero que se dispondrá en la glorieta, con figuras planas que componen las fachadas de las casas cafeteras.
- ✓ **Bulevar Milán:** Se dispondrán figuras planas en postes, en algunas zonas de piso, con concepto cafetero y un cielo entre postes acompañando la avenida del bulvar, con material lumínico evocando al café en el campo.



TORRE DEL CABLE:

- ✓ **Torre- Cable:** Proyección de iluminaciones acorde a concepto navideño
- ✓ **Parque Antonio Nariño:** Se iluminarán los árboles con material lumínico.

PARQUES – PLAZAS Y PLAZOLETAS:

- ✓ **Plaza de Bolívar:** Pesebre típico cafetero en la entrada de la Catedral, con casa cafetera en el atrio de la catedral de cara a la Plaza Bolívar, en las caras laterales donde se encuentran los mástiles de iluminación de la plaza y un cielo que remata en el monumento del Bolívar cóndor y letrero de feliz navidad con logos de las entidades participantes en el convenio.



- ✓ **Plazoleta Alcaldía:** Se decorará la fuente con una estructura tridimensional que conformará el árbol de navidad cafetero, con elementos decorativos como granos de café, cereza de café y la flor cafetera, acompañado de letreros y algunas figuras planas que se dispondrán hacia la entrada del edificio Centro Administrativo Municipal.
- ✓ **Parque del Agua:** Se decorarán las fuentes con unas estructuras tridimensionales, con temáticas de la historia del café en el mundo, en la cúpula central se tendrá un mapamundi con el recorrido que hizo el café para llegar a nuestro país, todo ello acompañado de figuras planas y volumétricas dispuestas tanto sobre estas estructuras, como en el piso y en los árboles existentes.
- ✓ **Parque de la mujer:** Se tendrá una especial mención a las mujeres cafeteras con figuras representativas como las chapoleras y recolectoras



AVENIDAS:



- ✓ **Avenida Santander:** Pendones con figuras cafeteras (desde Mercaldas de las Palmas hasta el batallón)

- ✓ **Glorieta San Rafael:** Se dispondrán figuras representativas del Paisaje Cultural Cafetero en los postes perimetrales de la avenida únicamente, con figuras planas de gran tamaño y elementos lumínicos entre postes. No se dispondrán elementos en la parte central de la glorieta ni en cielo.

ALUMBRADO PÚBLICO: Más que Luz, Seguridad y Calidad de Vida



El alumbrado público es un servicio esencial que va más allá de iluminar calles y espacios públicos. Su propósito principal es garantizar la seguridad vial y peatonal, promover el bienestar social y fortalecer la calidad de vida de los ciudadanos, tanto en las áreas urbanas como rurales.

En INVAMA, trabajamos continuamente para asegurar que cada lámpara encendida represente no solo un punto de luz, sino también un compromiso con la comunidad manizaleña. Desde la instalación, operación y mantenimiento del sistema de alumbrado, hasta la implementación de soluciones eficientes y sostenibles, nuestra misión es brindar un servicio confiable que contribuya a una ciudad más segura, acogedora y funcional para todos.

Al respecto, se debe indicar que el Instituto de Valorización de Manizales INVAMA, como prestador del servicio de alumbrado público en el municipio, debe realizar diferentes actividades, tendientes a brindar un servicio en las mejores condiciones, con este fin se puede presentar de manera generalizada las siguientes tareas para el cumplimiento de estos propósitos, así:

- ✓ Recepción y atención de solicitudes de la comunidad.
- ✓ Compra y pago de energía para el sistema de alumbrado público.
- ✓ Tareas de reposición de la infraestructura, mejoramiento, modernización, entre otros, del sistema de alumbrado público.
- ✓ Otras actividades asociadas a la prestación del servicio y/o misionales de la entidad.

Dentro del procedimiento asociado de verificaciones y dando cumplimientos a la regulación expedida por Comisión de Regulación de Energía y Gas “CREG”, para el año 2024, se han venido ejecutando las siguientes actividades, las cuales se buscan complementar y ampliar su alcance, para el año 2025:

1. Revisión de la Topología y estructura eléctrica del Sistema de Alumbrado Público, revisando en terreno cada punto de luz y su agrupación, bajo la estructura de circuitos, con el fin de establecer y actualizar cada uno y aquellos puntos que están alimentados por la red del operador de red “CHEC” directamente. Los sectores que se han verificado en este año corresponden a:
 - ✓ Chipre.
 - ✓ La Enea.
 - ✓ La Sultana.
 - ✓ El Carmen.
 - ✓ Parcialmente el Centro de la ciudad.
2. Revisión en terreno de los circuitos exclusivos del Sistema de Alumbrado Público, para determinar la posibilidad de someterlos a medida. En cumplimiento de esta actividad se ha firmado un convenio interadministrativo con la Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC, para que ellos como operadores del sistema de distribución de energía efectúen dichos montajes bajo la normatividad aplicable, esperando alcanzar los circuitos exclusivos de alumbrado público con medida.

3. Acompañamiento en terreno en solicitudes de cable operadores, La CHEC y Aguas de Manizales, en proyectos de intervención del Espacio Público.
4. Revisión de las instalaciones y retiros de luminarias de SALP “Sistema de Alumbrado Público”, con el fin de actualizar el sistema e igualmente conciliar el pago mensual de la energía consumida con el comercializador de energía.
5. Gestión con el Ministerio de Medio Ambiente para la revisión de 36 transformadores que les faltaba la respectiva revisión de PCBs. Con corte al 31 de octubre, la entidad arroja los siguientes reportes con los siguientes manejos:
 - ✓ Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEES) 308 kilos.
 - ✓ Residuos Peligrosos (RESPEL) 153 kilos.

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE REPARACIONES O TRABAJOS:

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA ha dispuesto diferentes canales de comunicación para la atención de los ciudadanos, las cuales son administradas a través de un software especializado y el cual se denomina GEOLUMINA, este programa permite recibir y gestionar los requerimientos de la comunidad, especialmente los relacionados con las reparaciones, reposiciones e inclusive con las expansiones del sistema, de acuerdo con lo anterior tenemos para la vigencia 2024 los siguientes datos:

MES	SOLICITUDES		REALIZADAS		PENDIENTES		% EJECUTADO	
	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	MANTENIMIENTO	TRABAJOS	MANTENIMIENTO	TRABAJOS
ENERO	469	62	469	61	0	1	100%	98%
FEBRERO	443	47	443	47	0	0	100%	100%
MARZO	361	65	361	65	0	0	100%	100%
ABRIL	569	185	569	184	0	1	100%	99%
MAYO	540	111	540	106	0	5	100%	95%
JUNIO	401	59	401	56	0	3	100%	95%
JULIO	504	85	503	82	1	3	100%	96%
AGOSTO	453	112	451	104	2	8	100%	93%
SEPTIEMBRE	430	134	423	115	7	19	98%	86%
OCTUBRE	403	140	317	68	86	72	79%	49%
SUBTOTALES	4573	1000	4477	888	96	112		
			97,90%	88,80%	2,10%	11,20%	100%	100%
TOTAL	5573		5365		208			
PORCENTAJE	96,27%				0,83%			
PROMEDIOS	457,3	100	447,7	88,80	9,6	11,20	97,64%	91,20%

De acuerdo a la información suministrada por el programa, se tenían 5.573 solicitudes programadas con corte al 31 de octubre de 2024, con un porcentaje de atención del 96.27%. Al respecto, se puede mencionar que se relacionaba a 5.365 órdenes ejecutadas, en este sentido es de resaltar que la entidad ha mantenido un alto cumplimiento en los requerimientos presentados por la comunidad, pues la meta esperada se encuentra establecida con el 95% de atenciones.

COMPRA DE ENERGÍA SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO

Como parte esencial de la operación del sistema de alumbrado público de Manizales, INVAMA gestiona la compra y el pago del suministro de energía que esta demanda. Sin embargo, debido a factores ambientales como el fenómeno de El Niño y los bajos niveles de los embalses, no fue posible obtener cotizaciones de energía para el año 2024.

Esta situación impidió adelantar el proceso de contratación en el Mercado de Energía Mayorista (MEM) para el inicio de la vigencia 2024, lo que llevó a que INVAMA debiera recurrir al mercado regulado para la compra de energía.

Dadas las desventajas que esta modalidad representa en términos de costos para el sistema, el INVAMA adelantó el proceso de suministro de la energía eléctrica para el alumbrado público en el Mercado No Regulado (MEM) para los años 2025, 2026 y 2027, con el objetivo de garantizar condiciones más favorables para la operación del sistema de alumbrado público. El costo de este suministro se obtuvo por valor de 39.138 millones de pesos.

MEJORAMIENTO, REPOSICIÓN, EXPANSIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO VIGENCIA 2024

El INVAMA siendo el operador del sistema de alumbrado público, a través de la administración de los recursos disponibles realiza mejoras, reposiciones, expansiones y otras actividades en procura de optimizar el servicio y/o realizar la ampliación de la cobertura del mismo, es por esto que la entidad para el año 2024 adelantó las siguientes actividades:

Para esta vigencia se desarrollaron las siguientes actividades:

- ✓ Iluminación de vía Panamericana entre el sector de la Cárcel y la Glorieta de la Fuente, con la instalación de 250 equipos de led.

Estambul:



Estación Uribe:



- ✓ Se refuerza e ilumina la intersección vial de Los Cámbulos, con la instalación de 28 equipos lumínicos de led.



- ✓ Iluminación en la vía al Magdalena entre el sector de la glorieta de TCC y el Recinto del Pensamiento y en donde se instalaron de 44 equipos de led.

Maltería

Antes



Después

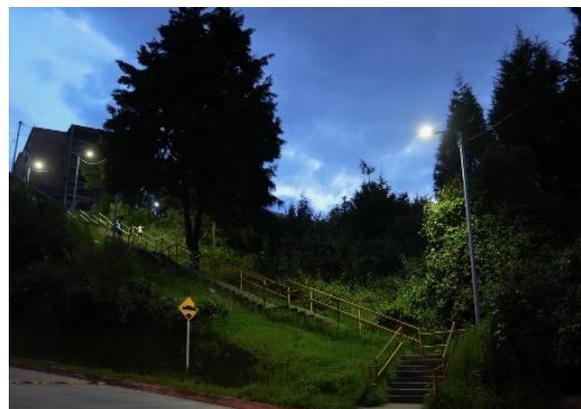


- ✓ Se mejora la iluminación de las escalas que conducen al mega colegio y sector de San Sebastián III con el montaje de 3 postes y 4 luminarias de led.

Antes



Después



- ✓ Se realiza la iluminación de la glorieta del sector de Puertas del Sol, con la instalación de 7 postes y sus respectivas luminarias de led.
- ✓ Se modernizó la iluminación de la vía de acceso al Bosque Popular, con el montaje de luminarias en tecnología led con el montaje de 22 luminarias.



- ✓ Igualmente, se modernizó con tecnología de led la iluminación de la cancha del Kilómetro 41, con el montaje de 12 proyectores lumínicos.
- ✓ Se mejora la iluminación del Parque Colonizadores con la instalación de 4 postes, 4 luminarias de led y 6 proyectores.



- ✓ Proyección de iluminación de nueva cancha de tenis del Boque Popular, así como de la cancha de voleibol arena de las canchas auxiliares del estadio.



OTRAS ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Implementación nuevo Software de administración de denuncias:

Para el año 2024, se logra poner en funcionamiento la versión inicial del nuevo software para la administración de la operación del sistema de alumbrado público, GEOLUMINA II, con dicha implementación se espera mejorar y ampliar los canales de atención disponibles para la comunidad en función de la atención de denuncias del alumbrado público, así mismo, será una herramienta

repotenciada para el control y seguimiento de las tareas operativas, con el propósito de optimizar los recursos disponibles y se espera obtener una respuesta más efectiva hacia la comunidad y las necesidades propias del sistema.

Nueva carrocería Carro grúa:

Durante esta vigencia, se logra contratar proveedor para la elaboración de nueva carrocería para el vehículo especializado carro grúa OUC-006, actividades que se estará ejecutando en los meses de noviembre y diciembre de 2024 y con el cual se amplía la vida útil de dicho vehículo, además de mejorar las características de funcionamiento del mismo y con el propósito de prestar en las mejores condiciones el servicio de alumbrado público a la comunidad.

GOBIERNO EN LA CALLE:

Acompañamiento en terreno en las actividades definidas por la Administración Central del Municipio de Manizales en “Gobierno en la Calle”, con el fin de determinar las necesidades de la comunidad en los aspectos relacionados con el Alumbrado Público; referente a este aspecto se ejecutó el acompañamiento en los siguientes sectores:

- ✓ Comuna la Estación: Concentrado en los barrios San Jorge, Los Cedros, La Asunción y Santa Helena.
- ✓ Comuna Ciudadela del Norte: En los barrios La Carola, Villahermosa, Solferino y Samaria.
- ✓ Corregimiento el Remanso: Veredas La Cabaña, Cuchilla del Salado, La Linda y San Isidro.
- ✓ Comuna Palogrande: Barrios Palermo, Camelia, y La Rambla entre otros.
- ✓ Corregimiento Panorama: Veredas Morrogacho, La Aurora, San Peregrino, La Trinidad, Pava, El Rosario y La China entre otros.
- ✓ El Centro de La Ciudad.
- ✓ Sector de Chipre de la Comuna Atardeceres.
- ✓ Sectores de Alta Suiza, Milán, Baja Suiza y La Sultana entre otros.

A continuación, se relaciona el consolidado de las gestiones realizadas por INVAMA, durante las 19 jornadas de Gobierno en la Calle con su respectiva inversión. Igualmente, los compromisos adquiridos para el 2025:

CONSOLIDADO GOBIERNO EN LA CALLE - INVAMA			
No. Gobierno	No. Solicitudes	Vr. Solic.2024	Vr. Solic.2025
GC - 1	4	\$ 14,200,000	
GC - 2	3	\$ 730,000	
GC - 3	4	\$ 1,070,000	
GC - 4	3	\$ 1,500,000	
GC - 5	8	\$ 17,050,000	
GC - 6	2	\$ 5,600,000	
GC - 7	14	\$ 10,000,000	\$ 8,000,000
GC - 8	4	\$ 4,300,000	
GC - 9	11	\$ 13,300,000	
GC - 10	11	\$ 9,750,000	
GC - 11	3	\$ 5,700,000	\$ 2,000,000
GC - 12	18	\$ 19,140,000	\$ 1,400,000
GC - 13	2	\$ 7,650,000	\$ 7,650,000
GC - 14	13	\$ 10,300,000	\$ 277,550,000
GC - 15	19	\$ 14,360,000	\$ 230,000
GC - 16	31	\$ 18,350,000	\$ 28,800,000
GC - 17	12	\$ 4,325,000	\$ 12,500,000
GC - 18	24	\$ 15,000,000	\$ 91,000,000
GC - 19	38	\$ 19,700,000	\$ 86,600,000
Totales anuales	224	\$ 192,025,000	\$ 515,730,000
Total Consolidado		\$ 707,755,000	

OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA ENTIDAD:

ILUMINACIONES

Contrato Mantenimiento Iluminación Autopistas del Café:

Durante la vigencia 2024, se firma nuevo contrato con el concesionario vial Autopistas de Café, para continuar con el mantenimiento de la iluminación del corredor vial comprendido entre la ciudad Manizales y Pereira, en los sectores de la Intersección La Uribe y el peajes Las Pavas, puente Doménico Parma y glorieta La Paz, retorno de los peajes Tarapacá I y II, retorno del sector El Jazmín y acceso al municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda por el sector del estadio, dicho contrato estará vigente hasta el año 2025.

Contrato Mantenimiento Alumbrado Público municipio de Anserma:

Durante la actual vigencia, se firma el convenio interadministrativo No. 002-2024 entre el INVAMA y el municipio de Anserma, con el propósito de atender el mantenimiento correctivo y preventivo del alumbrado público del citado municipio, contrato que se encuentra vigente hasta diciembre de 2024.

Asesoría en Obras por Valorización municipio de Pereira:

Como parte de la estrategia para ampliar y fortalecer su portafolio de servicios, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), ha dado inicio a sus labores de asesoría en obras por valorización en el municipio de Pereira, departamento de Risaralda. Esta nueva colaboración marca un paso importante en la proyección regional de la entidad y su experiencia en la gestión de obras públicas de gran impacto por contribución de valorización.

La asesoría consiste en los estudios socioeconómicos y de beneficio que se desean adelantar en dos importantes proyectos de obra por valorización en Pereira: los sectores de Turín y Colibrís.

El propósito de estos estudios es determinar el impacto positivo de las obras en la comunidad y el entorno urbano y rural de Pereira, con el objetivo de optimizar la inversión pública mediante el Sistema de Contribución de Valorización. INVAMA aportará su conocimiento técnico y experiencia en la ejecución de proyectos de infraestructura por medio de esta herramienta para asegurar que las obras propuestas cumplan con altos estándares de calidad y eficiencia, beneficiando así a los habitantes de Pereira.

UNIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Presupuesto aprobado vigencia 2024

En sesión ordinaria de Junta Directiva, celebrada el día 20 de septiembre de 2023, este órgano colegiado aprobó el presupuesto para el INVAMA por valor de \$30.868.036.780; posteriormente, el Honorable Concejo del municipio de Manizales, ratificó el presupuesto de la entidad.

Durante el ejercicio fiscal 2024, no se han presentado adiciones ni reducciones al presupuesto de ingresos y gastos. La Junta Directiva y el Concejo del municipio de Manizales, autorizaron traslado presupuestal por cuantía de \$1.250.000.000 de gastos de inversión a operación, lo anterior, para cubrir el costo del servicio de energía eléctrica, insumo necesario para garantizar la iluminación de la ciudad y zonas rurales.

Programación recaudos, vigencias 2024 y 2023

NOMBRE RUBRO	PRESUPUESTO APROBADO 2024	% PARTICIPACIÓN
INGRESOS CORRIENTES	30.810.029.780	99,81
ALUMBRADO PUBLICO	28.607.401.982	0,93
VALORIZACIÓN	1.651.425.798	0,05
OTROS INGRESOS	551.202.000	0,02
RECURSOS DE CAPITAL	58.007.000	0,19
TOTAL INGRESOS	30.868.036.780	100

NOMBRE RUBRO	PRESUPUESTO APROBADO 2023	% PARTICIPACIÓN
INGRESOS CORRIENTES	33.964.206.000	66,36
ALUMBRADO PUBLICO	26.000.000.000	0,77
VALORIZACIÓN	6.913.004.000	0,20
OTROS INGRESOS	1.051.202.000	0,03
RECURSOS DE CAPITAL	17.216.005.000	33,64
TOTAL INGRESOS	51.180.211.000	100

Programación gastos, vigencias 2024 y 2023

NOMBRE RUBRO	PRESUPUESTO APROBADO 2024	% PARTICIPACIÓN
FUNCIONAMIENTO	7.034.092.150	22,79
OPERACIÓN	14.657.401.982	47,48
DEUDA	7.298.171.251	23,64
INVERSIÓN	1.878.371.397	6,09
TOTAL GASTOS	30.868.036.780	100

NOMBRE RUBRO	PRESUPUESTO APROBADO 2023	% PARTICIPACIÓN
FUNCIONAMIENTO	6.325.167.421	12,36
OPERACIÓN	13.787.515.791	26,94
DEUDA	7.190.000.000	14,05
INVERSIÓN	23.877.527.790	46,65
TOTAL GASTOS	51.180.211.002	100

Presupuesto ejecutado a septiembre 30 de 2024, vigencias 2024 y 2023.

La ejecución de los gastos se materializa con el registro presupuestal, pues este define que los recursos apropiados cuentan con una destinación específica que garantiza que no se desviarán para ningún otro fin; las siguientes tablas, detallan los porcentajes de ejecución de ingresos y gastos en las vigencias 2024 y 2023.

Ejecución recaudos, vigencias 2024 y 2023

NOMBRE RUBRO	PRESUPUESTO APROBADO 2024	EJECUTADO	% EJECUCIÓN 2024
INGRESOS CORRIENTES	30.810.029.780	21.806.313.864	70,78
ALUMBRADO PUBLICO	28.607.401.982	21.554.382.703	0,75
VALORIZACIÓN	1.651.425.798	205.166.172	0,12
OTROS INGRESOS	551.202.000	46.764.989	0,08
RECURSOS DE CAPITAL	58.007.000	141.227.838	243,47
TOTAL INGRESOS	30.868.036.780	21.947.541.703	71,10

NOMBRE RUBRO	PRESUPUESTO APROBADO 2023	EJECUTADO	% EJECUCIÓN 2023
INGRESOS CORRIENTES	33.964.206.000	17.843.617.728	52,54
ALUMBRADO PUBLICO	26.000.000.000	17.235.112.862	0,66
VALORIZACIÓN	6.913.004.000	231.934.005	0,03
OTROS INGRESOS	1.051.202.000	376.570.861	0,36
RECURSOS DE CAPITAL	17.216.005.000	22.149.378.823	128,66
TOTAL INGRESOS	51.180.211.000	39.992.996.551	78,14

Las proyecciones de recaudo al cierre 31 de diciembre de 2024, se esperan de la siguiente forma:

- ✓ Alumbrado público: Recaudar el 100% de los recursos programados, esta fuente económica, es indispensable para garantizar una prestación adecuada del servicio a la comunidad del municipio de Manizales y zonas rurales donde se tiene injerencia.
- ✓ Valorización: Se adelantan gestiones administrativas y legales, lo anterior, para mejorar el recaudo de las deudas derivadas por la ejecución de obras.
- ✓ Los recursos de capital se mejoraron ostensiblemente, lo anterior, teniendo en cuenta las gestiones adelantadas con las entidades financieras, logrando la remuneración de todas las cuentas corrientes y de ahorro del INVAMA.

Ejecución gastos, vigencias 2024 y 2023

NOMBRE RUBRO	PRESUPUESTO APROBADO 2024	EJECUTADO	% EJECUCIÓN 2024
FUNCIONAMIENTO	7.034.092.150	4.435.004.453	63,05
OPERACIÓN	14.657.401.982	10.025.022.350	68,40
DEUDA	7.298.171.251	4.872.470.919	66,76
INVERSIÓN	1.878.371.397	1.511.532.804	80,47
TOTAL GASTOS	30.868.036.780	20.844.030.526	67,53

NOMBRE RUBRO	PRESUPUESTO APROBADO 2023	EJECUTADO	% EJECUCIÓN 2023
FUNCIONAMIENTO	6.325.167.421	4.234.139.358	66,94
OPERACIÓN	13.787.515.791	13.068.933.521	94,79
DEUDA	7.190.000.000	2.138.598.317	29,74
INVERSIÓN	23.877.527.790	10.146.225.678	42,49
TOTAL GASTOS	51.180.211.002	29.587.896.874	57,81

Los gastos de funcionamiento presentan ejecuciones históricas sin mayor detalle de variación, puede indicarse que con crecimientos de apropiación y ejecución cercanos al índice de precios al consumidor (IPC) de cada vigencia.

En los gastos de funcionamiento se encuentran apropiados recursos de todo el personal de la entidad (inclusive los operativos que ejecutan actividades de alumbrado público). En el presupuesto del año 2025, se realiza desagregación del personal misional y se afecta directamente en gastos de operación, lo anterior, teniendo en cuenta el plan de cuentas que otorga la Contraloría General de la República a través del aplicativo CHIP.

El componente fuerte en gastos de operación, lo representa el suministro de energía eléctrica, el cual es indispensable para impulsar las luminarias y prestar el servicio en debida forma. Se indica que, la Junta Directiva y el Concejo de Manizales autorizaron la contratación de este suministro a través de vigencias futuras ordinarias 2025-2027. Este planteamiento tiene como principal propósito estabilizar algunos componentes en la comercialización de la energía eléctrica. El proceso ya fue publicado y adjudicado e inició ejecución durante el mes de noviembre de 2024.

El servicio de la deuda tiene variaciones muy significativas:

AÑO	CAPITAL	INTERESES	TOTAL
2019	90.095.471	142.845.469	232.940.940
2020	1.176.698.731	191.416.926	1.368.115.657
2021	531.155.273	138.354.104	669.509.377
2022	1.098.214.566	274.452.617	1.372.667.183
2023	1.347.899.111	2.497.756.532	3.845.655.643
2024 - APROPIADOS	1.369.125.497	5.929.045.754	7.298.171.251

El mayor valor apropiado para la deuda en 2024, limita la capacidad de crecimiento en rubros de inversión; no obstante, los empréstitos contratados durante 2022 (desembolsados en 2023) por cuantía \$29.606 millones pesos, permitieron renovar el 60% del parque lumínico de la ciudad.

Los rubros de inversión, contienen recursos económicos para el alumbrado navideño, adquisición de luminarias y estudios para obras por valorización (proyectos de obras nuevas a ejecutar en el cuatrienio 2024-2027). De estos rubros fueron trasladados \$1.250 millones de pesos a gastos de inversión, lo anterior, consecuencia de menores valores apropiados para el pago del suministro de energía eléctrica (indispensable para la prestación del servicio de alumbrado público).

Al interior de la entidad, se realizan seguimientos constantemente a los recaudos y los compromisos de gasto, lo anterior, para garantizar un debido equilibrio presupuestal, el cual, permita garantizar la operación y funcionamiento.

ESTADOS FINANCIEROS:

Estado de Resultados Integral

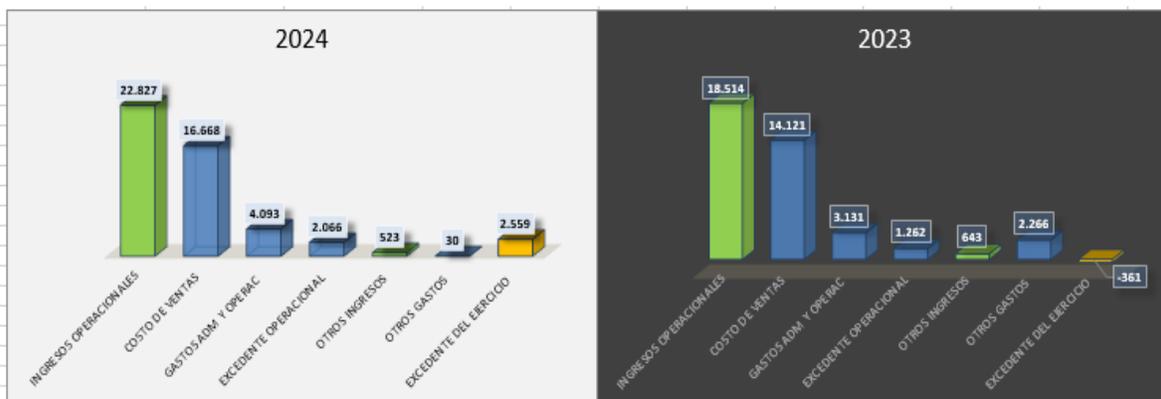
INVAMA obtuvo ingresos operacionales con corte a 30 de septiembre de 2024 por \$22.827 millones de pesos, el cual refleja incremento de \$4.313 millones, que comparativamente equivale al 23,29% con respecto al mismo periodo del año 2023, que se situó en \$18.515 millones. Estos ingresos, obedecen a la facturación por la prestación de servicios de Alumbrado Público.

Los costos y gastos en el año 2024 reflejan aumento por \$ 3.509 millones, es decir el 21%, teniendo en cuenta que a 30 de septiembre de 2024 cerró en \$20.761 millones, mientras que 2023 fue de \$17.252 millones. Incluye lo relacionado con el pago de intereses financieros derivados del servicio de la deuda con el cual se realizó la renovación del parque lumínico de la ciudad en cerca de \$3.554 millones de pesos; igualmente, contiene montos por depreciación de las nuevas luminarias en cuantía cercana a \$1.571 millones de pesos. En consecuencia, el resultado operacional presentó un incremento del 63.64%, al pasar de \$1.262 millones en 2023 a \$2.066 millones durante 2024.

Los ingresos no operacionales presentan una disminución del -18.58% en 2024 al pasar de \$643 millones de pesos en el 2023 a \$523 millones de pesos en el 2024, esta variación es debido a que en el año 2023 se recibió un ingreso por penalidad en incumplimiento de contrato a la empresa Unión Temporal. En los gastos no operacionales presentaron una variación del -98.66%, pasando de \$2.266 millones de pesos en 2023 a \$30 millones de pesos en 2024, lo anterior, debido a la baja de los activos propiedad planta y equipo (luminarias), teniendo en cuenta la modernización de alumbrado público en la ciudad de Manizales; igualmente, se

presenta una disminución en el valor intrínseco de las 863 acciones que se tiene con el terminal de transporte.

El resultado integral de periodo presenta un saldo final en 2024 por \$2.559 millones de pesos; en el mismo periodo del año 2023, reflejó pérdida contable por \$361 millones de pesos.



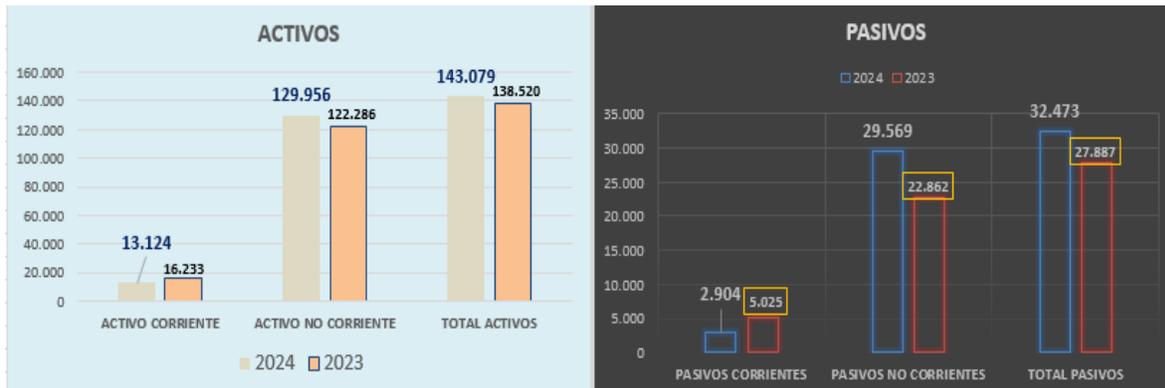
Estado Situación Financiera Individual

Los activos totales de la empresa con corte a 30 septiembre de 2024 presentan incremento entre las vigencias 2023 a 2024 por un valor de \$4.560 millones de pesos, que corresponde al 3%, lo anterior, derivado en su gran mayoría de la adquisición de las luminarias que permitieron renovar el parque lumínico de la ciudad. Al 30 de septiembre de 2023 fueron de \$138.520 millones y para la misma fecha de 2024 se estableció en \$143.079 millones.

En los activos corrientes, se encuentran incorporados los recursos disponibles a la vista (cuentas corrientes y ahorros); igualmente inventarios para garantizar el servicio de alumbrado público; también cartera derivada de obras de valorización.

En los activos no corrientes, están montos por concepto de inversiones del INVAMA en otras entidades oficiales; propiedad planta y equipo y bienes de uso y beneficio público (por obras de valorización ya finalizadas), de las cuales se adelantan los procesos de liquidación.

Los pasivos totales reflejan incremento del 16.45%, pasando de \$27.887 millones de pesos en 2023 a \$32.473 millones de pesos en 2024, cifra de variación de \$4.586 millones de pesos, derivado del reconocimiento del crédito adquirido en el 2023 para la modernización del Alumbrado Público de Manizales.



AÑO	2024	2023
PASIVOS	32.473	27.887
PATRIMONIO	110.606	110.633
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	143.079	138.520

ESTRATEGIAS FINANCIERAS:

Mejoramiento perfil de deuda.

Se logró reducir la tasa del INFIMANIZALES, sobre un monto de \$10.000 millones de IBR+5.8% a IBR+3.7%. INFIMANIZALES, adquirió parte de la deuda contraída con el Banco Davivienda por \$4.202 millones a IBR+6.13% y quedó en IBR+3.7%.

Con el Banco Davivienda se suscribió OTROSÍ, donde se mejora el perfil de deuda del saldo del crédito por \$15.404 millones a IBR+4.8% y quedó en IBR+3.66%.

Estas operaciones permiten ahorrar al INVAMA un estimado de \$2.230 millones de pesos durante la vigencia de los contratos de empréstito.

Cartera del INVAMA

Al inicio de la presente vigencia se detectó cartera cercana a los \$5.500 millones, con procesos que no tuvieron gestión efectiva de cobro, motivo por el cual, hoy son de difícil recaudo. Adicionalmente, se encontró que en años anteriores, el proceso de cobro coactivo no fue eficiente

para lograr el recaudo de los recursos adeudados por los contribuyentes (valorización) y usuarios (alumbrado público).

GESTIONES 2024:

El INVAMA ha realizado depuración de los saldos de cartera pendientes de cobro; en aras de obtener el recaudo de los créditos pendientes, ha realizado campañas directas con los deudores a través de mecanismos escritos y electrónicos; igualmente, ha fortalecido los canales de comunicación institucionales procurando la suscripción de acuerdos de pago que mitiguen el inicio de acciones de cobro persuasivo y coactivo.

Contención del gasto

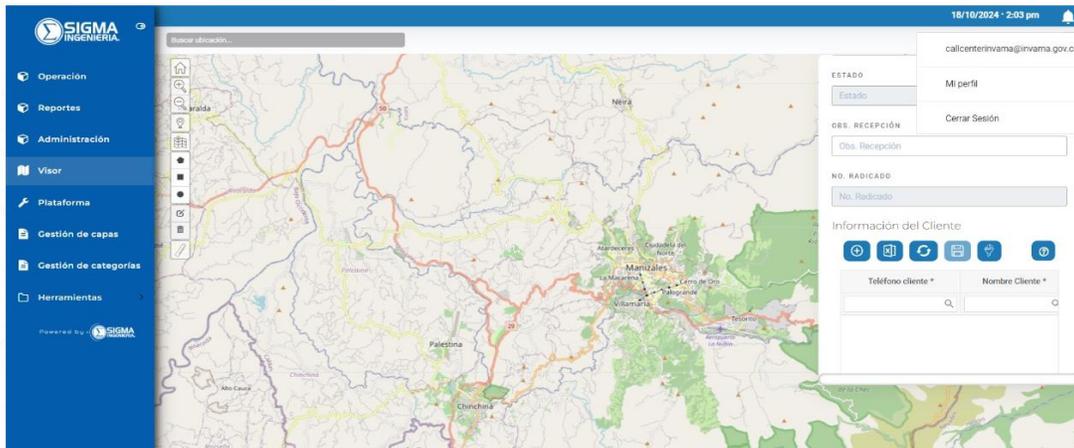
El presupuesto de gastos de la entidad, es realmente ajustado para las necesidades que requiere cubrir, no obstante, se efectúan ajustes para propender por ahorros.

Se adelantan todos los mecanismos financieros y contractuales que permitan cerrar la vigencia 2024 con superávit presupuestal y excedente financiero. Estos remanentes se apropian en la vigencia fiscal siguiente y tienen destinación exclusiva en actividades y operaciones que permitan mejorar la calidad del servicio que presta el INVAMA a la comunidad del municipio de Manizales.

GESTIÓN TECNOLÓGICA:

Principales logros:

1. Repotencialización de Sistemas de Información GEOLUMINA, para mejorar la eficiencia y productividad en la organización, garantizando la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información.



2. Adecuación del sistema de información Aire Plus, relacionado con el cobro de las nuevas tarifas del impuesto de Alumbrado Público.
3. Adquisición de herramientas tecnológicas en hardware y software necesarias para mejorar el rendimiento y aumentar la productividad y la eficiencia de las actividades de los funcionarios, en pro de mejora del servicio a la comunidad.
4. Nuestra página web www.invama.gov.co cumple con los requisitos del Decreto 767 de 2022 y la Resolución 1519 de 2020, es por ello que en la calificación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, realizada por la Procuraduría General de la Nación; el INVAMA obtuvo un puntaje de 100 sobre 100 para la vigencia 2024.



Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2024

Número de documento: NI 800002916
Sujeto obligado: INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES
Nivel de cumplimiento: 100 sobre 100 puntos
Fecha de generación: 30/07/2024 04:00 PM
Administrador del sujeto obligado: DIANA LORENA CORTES JIMENEZ (dlcortes@invama.gov.co)
Tipo de formulario: Mintic Res. 1519

GESTIÓN HUMANA

GESTIÓN DEL EMPLEO:

Plan Anual de Vacantes y Previsión de Recursos Humanos 2024

Se suscribe ante la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) ACUERDO № 197 “Por el cual se convoca y se establecen las reglas del Proceso de Selección, en las modalidades de Ascenso y Abierto, para proveer los empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de la planta de personal del INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES, Proceso de Selección No. 2664 – Territorial 11”

Para los cargos

- ✓ Auxiliar Administrativo de Nómina.
- ✓ Auxiliar Administrativo de Jurídica.
- ✓ Operario Calificado (2).
- ✓ Conductor (2).
- ✓ Ayudante-Mensajero.



GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Objetivo:

Realizar acciones que buscan prevenir y mantener las condiciones de salud de los funcionarios, mitigando los peligros y riesgos a los cuales se encuentran expuestos.

Principales Acciones implementadas asociadas a la prevención de los peligros y riesgos.

Riesgo en Alturas:

El riesgo en alturas se refiere a la posibilidad de sufrir accidentes al realizar trabajos en lugares elevados, como techos, postes o estructuras altas. Implica peligros como caídas, golpes por objetos o desequilibrios, por lo que requiere medidas estrictas de seguridad y equipos especializados para proteger a los trabajadores.

Partiendo de lo anterior, INVAMA realiza durante todo el año las siguientes actividades y procesos para prevenir los riesgos:

Inspección de equipos

- ✓ Adquisición de equipos de rescate en alturas.
- ✓ Reentrenamiento trabajador autorizado.

- ✓ Capacitación coordinación alturas.
- ✓ Curso 50 horas SGSST
- ✓ Simulacro rescate en Alturas.
- ✓ Exámenes médicos laborales con énfasis en alturas.
- ✓ Diseño y expedición de permiso de trabajo en alturas en medio magnético.
- ✓ Actualización procedimiento de trabajo en alturas.
- ✓ Adquisición y dotación de equipos para trabajo en alturas.
- ✓ Adquisición de sistemas de acceso en alturas.

Riesgo Eléctrico:

El riesgo eléctrico es la posibilidad de sufrir accidentes por contacto directo o indirecto con la electricidad. Incluye peligros como descargas eléctricas, cortocircuitos, incendios o explosiones. Para prevenirlo, es esencial contar con equipos en buen estado, protecciones adecuadas y seguir protocolos de seguridad estrictos.

Acciones desarrolladas por la entidad:

- ✓ Implementación de la resolución 5018,
- ✓ Establecimiento de lineamientos de SST en el trabajo con energía eléctrica.
- ✓ Exámenes médicos laborales con énfasis en electricidad.
- ✓ Capacitación Retie – Retilap Prevención de Riesgo Eléctrico.
- ✓ Procedimiento con energía eléctrica.
- ✓ Adquisición de equipos, dotación y elementos de protección dieléctricos.
- ✓ Integración de permiso en tareas con exposición a electricidad.
- ✓ Adquisición de herramientas dieléctricas.

Riesgo Vial:

El riesgo vial se refiere a la probabilidad de sufrir accidentes en las vías, ya sea como conductor, pasajero o peatón. Incluye factores como exceso de velocidad, distracciones, condiciones climáticas adversas o fallas mecánicas. Reducir este riesgo requiere responsabilidad, respeto por las normas de tránsito y vehículos en óptimas condiciones.

Acciones desarrolladas por la entidad:

- ✓ Actualización del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- ✓ Mantenimiento de vehículos.
- ✓ Inspecciones preoperacionales.
- ✓ Formación en emergencias viales, rescate vehicular, señalización, primer respondiente.
- ✓ Establecimiento de protocolos y socialización de programas de prevención de la fatiga, distracción, velocidad segura, actores vulnerables y SPA.
- ✓ Capacitación peligros y riesgos en la conducción, Elementos de protección personal.
- ✓ Realización de evaluaciones psicosenométrias.
- ✓ Evaluación de conducción.

Riesgo Psicosocial:

El riesgo psicosocial se refiere a las condiciones laborales que pueden afectar el bienestar mental, emocional y físico de los trabajadores. Incluye factores como estrés, exceso de carga laboral, acoso, horarios inadecuados o falta de apoyo. Gestionarlo implica promover un ambiente de trabajo saludable, con comunicación, equilibrio y respeto.

Acciones desarrolladas por la entidad:

- ✓ Ejecución de actividades del plan de bienestar.
- ✓ Taller vivencial y experiencial para el control del estrés.
- ✓ Pausas Activas
- ✓ Capacitaciones Habilidades blandas Comunicación Asertiva, trabajo en equipo, inteligencia emocional.
- ✓ Habilidades para la Vida
- ✓ Inteligencia Emocional y/o manejo de las emociones.
- ✓ Capacitación prevención del Estrés y mecanismos de afrontamiento.
- ✓ Liderazgo Comité de Convivencia Laboral; campaña "Yo le Apuesto al Buen Trato"
- ✓ Realización de diagnóstico de riesgo psicosocial
- ✓ Apoyo psicológico.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante la vigencia 2024 con corte al 31 de octubre, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), ha enfrentado diversos retos y oportunidades. El énfasis en la mejora continua de la cultura del servicio ha sido fundamental para lograr una atención más efectiva y satisfactoria para los ciudadanos.

CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dentro de los fines esenciales del Instituto se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que el Instituto oriente su gestión a la generación de valor público y garantice el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) perseveró y adoptó estrategias para mejorar la cultura de servicio. Esto incluyó el desarrollo de habilidades de atención al ciudadano, también se optimizaron las plataformas web y redes sociales, se hizo especial énfasis en la promoción de la empatía y la sensibilidad hacia las necesidades del ciudadano, y la optimización de los procesos internos para una respuesta más ágil y efectiva; para lograr estos objetivos se utilizaron las herramientas de ADMIARCHI, GEOLUMINA, aplicativo especializado para recepción de PQRSDF y la línea de WHATSAPP.

Nuestro equipo se ha esforzado en cultivar una mentalidad orientada hacia el ciudadano en cada nivel de la organización. A través de capacitaciones, programas de sensibilización y retroalimentación constante, hemos creado una cultura donde la empatía y la escucha activa son fundamentales. Valoramos la retroalimentación de nuestros ciudadanos y la utilizamos para mejorar nuestros servicios, adaptándonos continuamente a sus necesidades cambiantes.

En lo transcurrido de la vigencia 2024, hemos enfrentado desafíos inesperados, pero nuestra cultura de servicio ha demostrado ser resiliente. A través de la colaboración, el trabajo en equipo y la dedicación inquebrantable, hemos mantenido la calidad y confiabilidad en nuestros servicios, viéndose esto reflejado en la confianza de nuestros ciudadanos.

Mediante la implementación de tecnologías innovadoras, la optimización de nuestros recursos y la colaboración estrecha de nuestro equipo, pudimos mantener nuestros estándares de calidad y eficiencia. Cada solicitud de los ciudadanos recibió la atención que merecía, y nos enorgullece

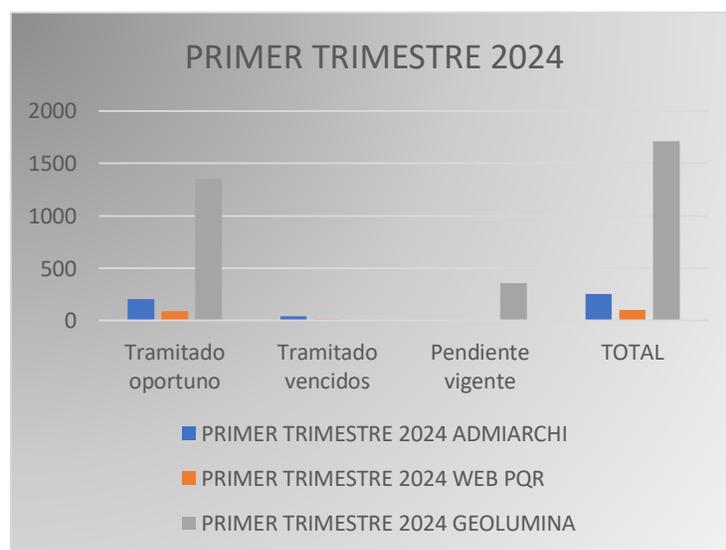
informar que logramos cumplir con los plazos establecidos, asegurando que las necesidades y preocupaciones de nuestros ciudadanos fueran abordadas de manera efectiva.

Una pieza fundamental de nuestra cultura de servicio es la pronta atención y respuesta a las inquietudes de los ciudadanos, cuando plantean sus PQRSDF, en las plataformas del Instituto (ADMIARCHI, WEB PQRS y GEOLUMINA) esperan ser escuchadas y recibir una solución adecuada de manera rápida y eficiente. Además, una atención oportuna contribuye a prevenir situaciones de insatisfacción o malestar que podrían afectar la imagen y reputación del instituto.

Tablas: Total tiempos de respuestas de las solicitudes de los ciudadanos, por trimestre:

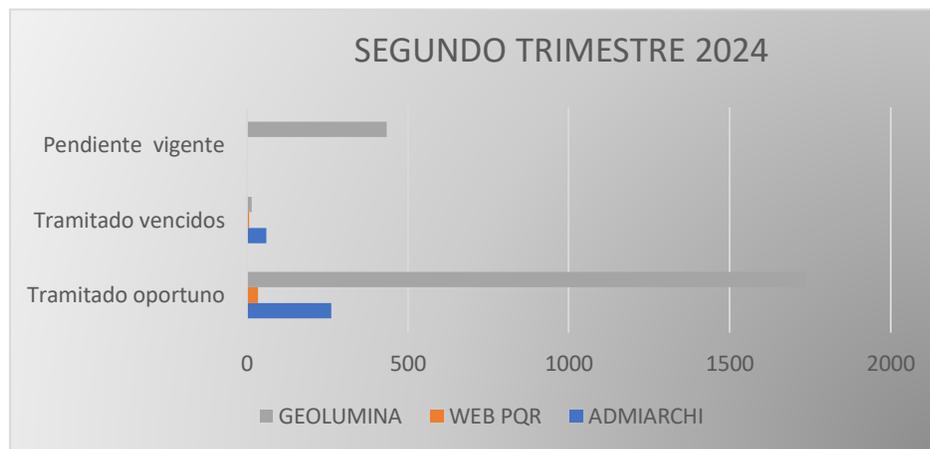
Primer trimestre:

	PRIMER TRIMESTRE 2024		
	ADMIARCHI	WEB PQR	GEOLUMINA
Tramitado oportuno	208	92	1352
Tramitado vencidos	43	12	1
Pendiente vigente	0	0	357
TOTAL	251	104	1710



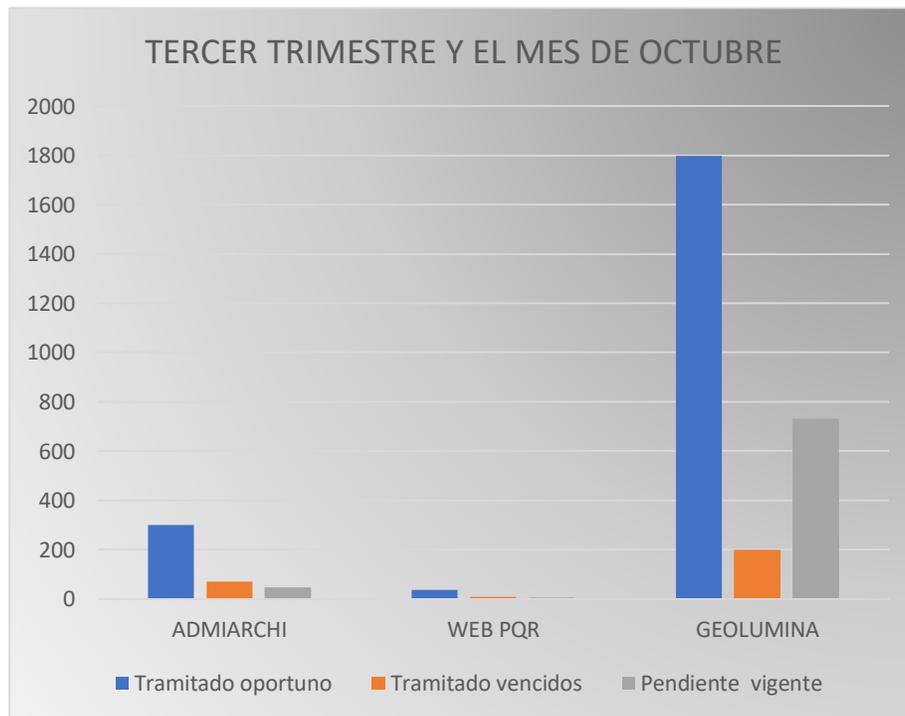
Segundo trimestre:

	SEGUNDO TRIMESTRE 2024		
	ADMIARCHI	WEB PQR	GEOLUMINA
Tramitado oportuno	263	35	1738
Tramitado vencidos	60	6	14
Pendiente vigente	0	0	434
TOTAL	323	41	2186

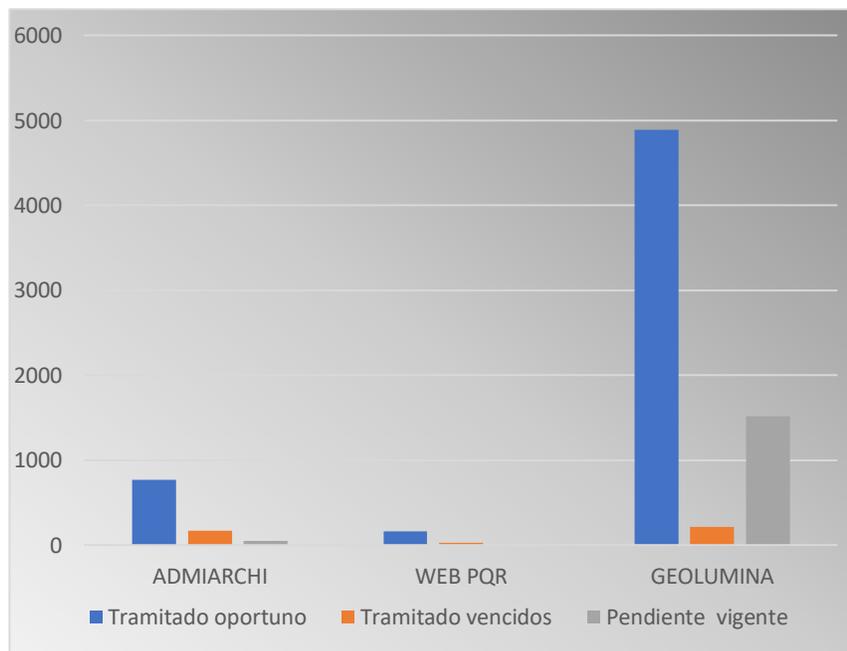


Tercer trimestre y el mes de octubre:

	Tercer trimestre y el mes de octubre		
	ADMIARCHI	WEB PQR	GEOLUMINA
Tramitado oportuno	300	37	1799
Tramitado vencidos	70	7	198
Pendiente vigente	47	5	731
TOTAL	417	49	2728



	TOTAL		
	ADMIARCHI	WEB PQR	GEOLUMINA
Tramitado oportuno	771	164	4889
Tramitado vencidos	173	25	213
Pendiente vigente	47	5	1522
TOTAL	991	194	6624



Las tablas muestran la cantidad de solicitudes clasificadas en diferentes categorías según el estado de tramitación durante los trimestres del año 2024 con corte al 31 de octubre.

En primer lugar, la clase "Tramitado oportuno" muestra el número de solicitudes tramitadas dentro del plazo esperado, lo cual representa un indicador positivo de la capacidad para cumplir con los plazos acordados.

En segundo lugar, el concepto de "Tramitados vencidos" revela el esfuerzo para abordar y resolver las solicitudes de manera rápida y efectiva, lo cual es esencial para garantizar la satisfacción del ciudadano.

En tercer lugar, la categoría "Pendiente vigente" destaca la atención a las solicitudes que están cerca de su fecha límite, lo que sugiere una estrategia proactiva para evitar que se conviertan en solicitudes vencidas.

En general, las tablas reflejan un esfuerzo que realiza el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) por cumplir con los tiempos de respuesta, ya que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas a tiempo o con una solución inmediata. Sin embargo, también se reconoce la importancia de continuar optimizando los procesos para reducir aún más la cantidad de solicitudes vencidas y así continuar con una adecuada cultura de servicio.

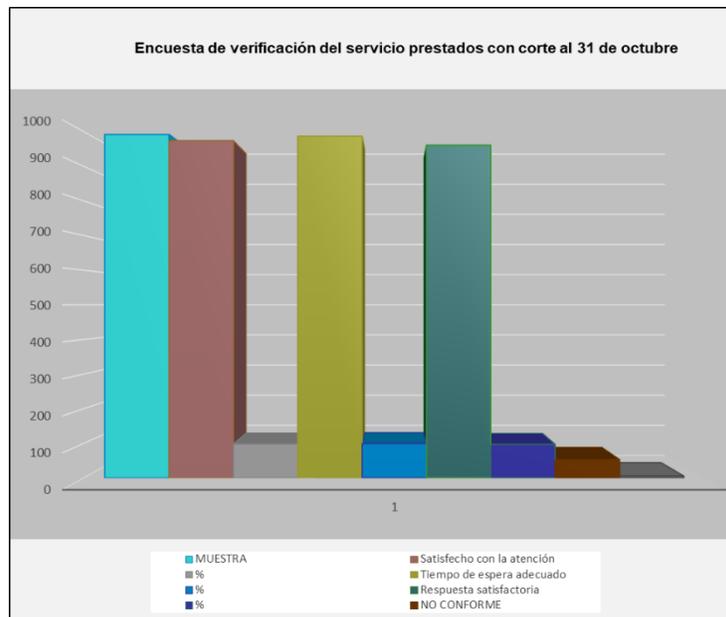
Instrumentos aplicados para medir la cultura de servicio durante la vigencia 2024

Modalidad: encuesta

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) ha adoptado una estrategia de mejora constante al implementar una herramienta de medición de satisfacción ciudadana. El objetivo es conocer la experiencia de los ciudadanos en relación con los servicios ofrecidos por la entidad. A través de la aplicación de encuestas, se han obtenido resultados significativos que reflejan la percepción de los ciudadanos. Estos datos proporcionan una valiosa información para identificar áreas de oportunidad y fortalezas, impulsando así la excelencia en la prestación de servicios. La continua implementación de esta herramienta demuestra el compromiso de INVAMA en brindar una atención de calidad y mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

Encuesta de verificación del servicio prestados desde el 01 de enero de 2024 con corte al 31 de octubre del año en curso.

MUESTRA	Satisfecho con la atención	%	Tiempo de espera adecuado	%	Respuesta satisfactoria	%	NO CONFORME	%
992	974	98	987	99	961	97	53	5



A continuación, se interpreta cada tipo de respuesta y su porcentaje correspondiente:

- ✓ Satisfecho con la atención: Representa la cantidad de encuestados que respondieron positivamente, indicando que el servicio prestado fue satisfactorio y que fueron atendidos adecuadamente. Hubo un total de 974 respuestas positivas, lo que representa el 98% de los encuestados.
- ✓ Tiempo de espera adecuado: Esto nos representa el número de personas que manifestaron estar satisfechas con el tiempo de espera; 987 de los ciudadanos encuestados manifestaron estar satisfechos frente al tiempo de espera, obteniendo un 99% de satisfacción.
- ✓ Respuesta satisfactoria: 961 ciudadanos manifestaron al momento de realizar la encuesta estar satisfechos con la respuesta dada por el Instituto lo cual nos representan un 97%

de satisfacción frente a la muestra.

- ✓ No conforme: Indica la cantidad de encuestados que manifestaron no estar satisfechos con el servicio recibido, es decir, que no estaban conformes con la atención o la solución proporcionada. Un total de 53 personas siendo el 5% del total de la muestra expresaron su insatisfacción.

Total encuestados: El número total de personas encuestadas fue de 992.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación han jugado un papel crucial en la percepción que los ciudadanos tienen sobre el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) ya que han brindado durante la vigencia 2024 la oportunidad de establecer una comunicación directa y personalizada con los ciudadanos.

En el entorno empresarial actual, la efectividad de los canales de comunicación juega un rol crucial para el éxito y la satisfacción de los ciudadanos. En el caso del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), contar con diversos canales de comunicación se convierte en una herramienta esencial para brindar un servicio de calidad y establecer una relación cercana y confiable con los ciudadanos.

Para la vigencia 2024, la página web, las redes sociales, las líneas telefónicas, el Call center, el Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC), el punto de atención en sede administrativa

Alcázares y el acompañamiento a la administración municipal en Gobierno en la Calle en los barrios, veredas y corregimientos de la ciudad, se destacan cómo herramientas que facilitan una interacción ágil y personalizada con los ciudadanos del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA).

Portal WEB. <https://invama.gov.co/>



Alcaldía de Manizales



FACEBOOK
INSTAGRAM

RED SOCIAL X

YOUTUBE

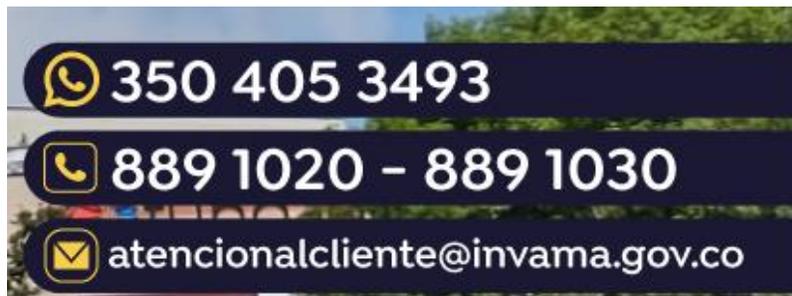


WHATSAPP 350 4053493

¿Necesitas ayuda?
Chatea con nosotros



LINEAS TELEFÓNICA



CANALES DE COMUNICACIÓN DE INVAMA		
Canal	URL/Contacto	Información
PORTAL WEB	https://invama.gov.co/	Los ciudadanos pueden acceder a la información publicada, formular sus PQRS y realizar los respetivos trámites y servicios que requieran.
INSTAGRAM	invama_mzles	Los 1.559 seguidores pueden consultar las 1.165 publicaciones que se tienen disponibles.
RED SOCIAL X	@InvamaMzles	Los 3.374 seguidores pueden acceder a las publicaciones e interactuar entre sí.

FACEBOOK	Invama – Instituto de Valorización de Manizales	Los 4.000 seguidores pueden acceder a las publicaciones e interactuar entre sí.
WHATSAPP	350 4053493	Es una herramienta que nos permite comunicarnos con los ciudadanos de manera más efectiva.
LINEAS TELEFÓNICAS	8891020 8891030	Los ciudadanos se pueden comunicar con el Instituto desde las 7:00am hasta las 9:00 pm.

Canales de recepción a las solicitudes ciudadanas

Para la vigencia 2024 el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), ha establecido canales de recepción para solicitudes ciudadanas, que permiten a las personas expresar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

Estos canales son una vía directa para que los ciudadanos se comuniquen con el Instituto y puedan recibir una respuesta oportuna a sus inquietudes.

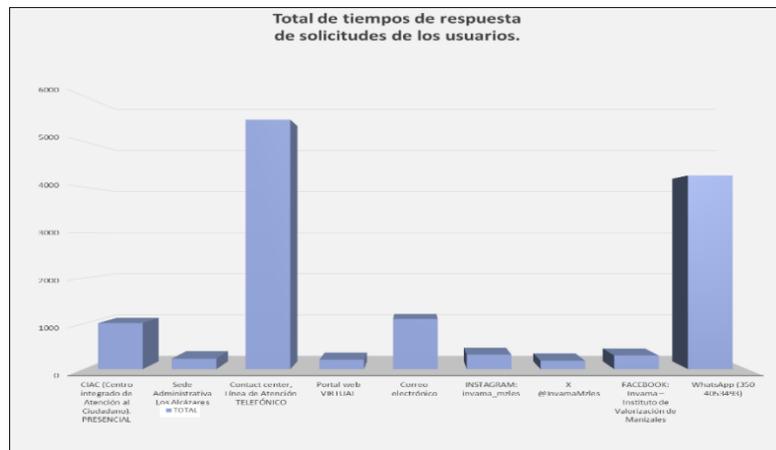
Los Canales de recepción para solicitudes ciudadanas dispuestos por del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA).

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 de 8:00 am a 5:00 pm
	Sede Administrativa Los Alcázares	Calle 3c # 22-92	Lunes a jueves de 7:30 am a 5:00 pm y los viernes de 7:00 am a 1:00 pm
TELEFÓNICO	Contact center, Línea de Atención	8891020 8891030	Lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm
VIRTUAL	Portal web	https://invama.gov.co/	

	Correo electrónico	atencionalcliente@invama.gov.co	El portal web, las redes sociales y el correo electrónico se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
	Redes sociales	INSTAGRAM: invama_mzles	
		X @InvamaMzles	
		FACEBOOK: Invama – Instituto de Valorización de Manizales	
		WhatsApp (350 4053493)	

Solicitudes por canales de atención

CANAL	MECANISMO	TOTAL
PRESENCIAL	CIAC (Centro integrado de Atención al Ciudadano).	1011
	Sede Administrativa Los Alcázares	231
TELEFÓNICO	Contact center, Línea de Atención	5483
VIRTUAL	Portal web	205
	Correo electrónico	1102
	INSTAGRAM: invama_mzles	319
	X @InvamaMzles	184
	FACEBOOK: Invama – Instituto de Valorización de Manizales	298
	WhatsApp (350 4053493)	4256



La tabla muestra la distribución de solicitudes recibidas a lo largo de los tres trimestres y el mes de octubre de 2024, a través de diversos canales de recepción. A continuación, se analizan detenidamente:

- ✓ CIAC (Centro integrado de Atención al Ciudadano): El canal "Ventanilla Única CIAC" gestionó en la vigencia 2024 un total de 1011 ciudadanos.
- ✓ Sede Administrativa Los Alcázares: Desde el segundo trimestre se viene 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 radican y se gestionan las solicitudes de los ciudadanos para este periodo se atendieron 231 del total de las solicitudes.
- ✓ Contact Center, Línea de Atención: Este canal muestra un crecimiento constante en la cantidad de solicitudes recibidas a lo largo de la vigencia 2024, para un total de 5.483. Este número nos indica una mayor preferencia por este canal o una mayor necesidad de asistencia.
- ✓ Portal web - Sistema PQRS: El canal "Sistema PQR" registró un total de 205 solicitudes en el mismo período.

- ✓ Correo electrónico: Al igual que los canales anteriores, el correo electrónico también experimenta un crecimiento en la cantidad de solicitudes recibidas, en el periodo 2024 ingresaron por este medio 1.102 solicitudes.

En los canales virtuales también contamos con las redes sociales INSTAGRAM, X @InvamaMzles y FACEBOOK Invama – Instituto de Valorización de Manizales. Las cuales permiten a los ciudadanos y al Instituto conectarse para compartir información, opiniones, pensamientos, noticias, y en algunos casos realizar solicitudes.

Total: Sumando las cifras de todos los canales nos arroja un total de 13.089 solicitudes ingresadas por los diferentes canales de atención con los que cuenta el Instituto.

Estos datos son útiles para comprender cómo los ciudadanos prefieren comunicarse y presentar sus solicitudes, lo que puede ayudar al Instituto de Valorización de Manizales a mejorar y optimizar los canales de atención y servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Además, la información recopilada durante este período puede servir como base para realizar ajustes y mejoras en el sistema de atención y gestión de solicitudes del Instituto.

CONCLUSIONES:

- ✓ A medida que avanzamos hacia el futuro, en el instituto de valorización de Manizales (INVAMA), seguiremos perfeccionando nuestra cultura de servicio, adaptándonos a las nuevas tendencias y demandas del mercado.
- ✓ Continuaremos innovando y evolucionando para brindar un servicio excepcional y contribuir positivamente al bienestar de nuestras comunidades. Nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción de los ciudadanos nos guiará hacia un futuro prometedor en el alumbrado público como en la valorización de las propiedades de los Manizaleños.
- ✓ Enfrentar desafíos inesperados han demostrado la solidez de la cultura de servicio del Instituto de Valorización de Manizales. La colaboración, el trabajo en equipo y la dedicación han sido pilares para mantener la calidad y confiabilidad en los servicios.
- ✓ El compromiso de brindar una atención oportuna y efectiva a las PQRSDf planteadas por los ciudadanos es esencial para prevenir situaciones de insatisfacción y preservar la imagen y reputación de la organización.
- ✓ La cultura de servicio del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) ha

evolucionado y fortalecido a lo largo del tiempo, demostrando su capacidad de adaptación y enfoque en la satisfacción del ciudadano como piedra angular para el crecimiento y éxito continuo del Instituto.

- ✓ Es alentador observar que durante la vigencia 2024 la mayoría de las solicitudes fueron tramitadas dentro del plazo esperado o recibieron una solución inmediata, lo que demuestra un enfoque positivo en la satisfacción del ciudadano y en cumplir con los compromisos establecidos. Estos resultados refuerzan la confianza de los ciudadanos en el Instituto y contribuyen a fortalecer su reputación.
- ✓ Sin embargo, la atención a las solicitudes vencidas también se destaca como un área de oportunidad para el mejoramiento continuo. Aunque representa una parte pequeña del total, es importante abordar estas solicitudes para mantener altos estándares de eficiencia y asegurar que cada ciudadano reciba una respuesta oportuna.
- ✓ La capacidad del Instituto de la Valorización de Manizales (INVAMA) para mantener una comunicación efectiva a lo largo de la vigencia 2024 ha sido un factor determinante para la percepción positiva que los ciudadanos tienen sobre sus servicios.
- ✓ La implementación de canales de comunicación adecuados y la atención constante a las necesidades de los ciudadanos han sido elementos clave para el éxito de la organización en su objetivo de proporcionar un servicio de calidad y una experiencia satisfactoria para la ciudadanía.
- ✓ Los ciudadanos están utilizando cada vez más los canales digitales para comunicarse y realizar solicitudes al Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). Este cambio hacia lo digital puede ser atribuido a la eficiencia y accesibilidad que brindan estos canales, lo que posiblemente ha mejorado la experiencia del ciudadano al interactuar con el INVAMA.
- ✓ En consecuencia, es fundamental que el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) siga fortaleciendo sus capacidades en los canales para brindar una atención ágil y efectiva a la creciente demanda. Así mismo, mantener una adecuada gestión y optimización de los recursos será esencial para garantizar que el aumento en la cantidad de solicitudes no afecte la calidad del servicio prestado.
- ✓ En resumen, se evidencia el éxito en la adopción de canales digitales por parte de los ciudadanos y el aumento en la eficiencia de la gestión de solicitudes. Este crecimiento representa una oportunidad para el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) de seguir mejorando sus servicios y adaptándose a las necesidades cambiantes de los ciudadanos en la ciudad de Manizales.