

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## VIGENCIA 2025



## INTRODUCCIÓN

El compromiso del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) con las políticas nacionales orientadas hacia la Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción se materializa a través del Programa de Transparencia y Ética Pública. Este plan se enmarca en los preceptos establecidos por la Ley 2195 de 2022, específicamente en su Artículo 31, el cual estipula la obligatoriedad para cada entidad a nivel nacional, departamental y municipal de implementar Programas de Transparencia y Ética Pública. El propósito principal de estos programas es fomentar una cultura de legalidad, identificar, medir, controlar y monitorear de manera constante el riesgo de corrupción en el desarrollo de sus funciones.

El diseño y ejecución de este plan responden a la necesidad de establecer directrices de política pública destinadas a consolidar un modelo que incorpore fuertes mecanismos de prevención contra la corrupción. En este sentido, se reconoce la importancia de lograr una articulación efectiva de acciones relacionadas con la transparencia, el acceso a la información pública, la integridad, la legalidad, la participación ciudadana y la innovación.

Este programa se concibe como una respuesta integral a la necesidad de establecer una relación sólida entre el Estado y la ciudadanía, fundamentada en la confianza y el equilibrio entre las expectativas de los ciudadanos y las respuestas proporcionadas por el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). Con este propósito, el plan contempla diversas acciones y estrategias, con el objetivo de garantizar una gestión pública que responda de manera efectiva a las demandas y expectativas de la sociedad. Entre las medidas incluidas se encuentran la promoción de la transparencia, el fortalecimiento del acceso a la información pública, la promoción de la integridad, la defensa de la legalidad, el fomento de la participación ciudadana y la implementación de prácticas innovadoras, para lo cual el plan contempla:

1. Se implementarán medidas de debida diligencia, entendiendo este proceso como la evaluación cuidadosa de todas las posibilidades antes de tomar decisiones significativas.
2. Se llevarán a cabo acciones integrales para la prevención, gestión y administración de riesgos relacionados con el lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas y corrupción. Esto incluirá la obligación de reportar operaciones sospechosas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), consultas en listas restrictivas y la adopción de otras medidas específicas que el Gobierno Nacional determine.
3. Se establecerán redes interinstitucionales con el fin de fortalecer las acciones de prevención de actos de corrupción, promover la transparencia y asegurar el cumplimiento de la legalidad.
4. Para fortalecer la calidad y accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, se implementarán canales de denuncia conforme a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Este artículo establece una

serie de actividades a seguir para mejorar la interacción entre la entidad y los ciudadanos.

5. Se desarrollarán estrategias centradas en la transparencia, el acceso a la información pública y la promoción de una cultura de legalidad.
6. Además de las medidas anteriores, se podrán incorporar todas aquellas iniciativas que la entidad considere necesarias para prevenir y combatir la corrupción. Estas iniciativas adicionales se implementarán de manera proactiva, buscando abordar posibles riesgos y fortalecer la integridad en todas las actividades de la entidad.

En la elaboración del Programa de Transparencia y Ética Pública del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) para la vigencia 2025, se consideraron las recomendaciones contenidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al año 2024.

En este contexto, se abordaron diversos aspectos fundamentales que han contribuido a fortalecer la integridad y transparencia de la entidad.

En primer lugar, se logró obtener una visión más precisa del entorno externo e interno, identificando posibles hechos susceptibles de corrupción que podrían surgir internamente.

Asimismo, se diseñaron mecanismos eficaces de lucha contra la corrupción.

Por último, se indican actividades estratégicas orientadas en acercar a los ciudadanos al Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). Estas actividades se planificarán a través de canales de participación ciudadana y transparencia, donde se promueva una interacción más cercana y accesible entre el Instituto y los ciudadanos. Se busca satisfacer las necesidades de información específicas dirigidas a los ciudadanos, garantizando una comunicación clara y efectiva.

## **Objetivos del programa de Transparencia y Ética Pública**

### **1. Objetivo Principal**

El objetivo primordial del Programa de Transparencia y Ética Pública es integrar actividades que impulsen la cultura de la legalidad, la transparencia y la atención al ciudadano. Este enfoque busca medir, controlar y monitorear de manera continua los riesgos de corrupción en la ejecución de la misión institucional, en total concordancia con los lineamientos establecidos en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.

### **2. Alcance**

El compromiso con la transparencia y la ética en el ejercicio público se extiende a todos los miembros y colaboradores del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) a través del Programa de Transparencia y Ética Pública. Este programa abarca a quienes participan en

diversas funciones, ya sea en los procesos centrales de la misión, en actividades estratégicas, en labores de apoyo esencial o en evaluaciones independientes.

Nos esforzamos por fomentar una cultura organizacional arraigada en principios de integridad y responsabilidad, garantizando que cada servidor público y colaborador contribuya al cumplimiento de los objetivos de la entidad de manera ética y transparente.

Este compromiso no solo se limita a las tareas fundamentales, sino que también se extiende a cada aspecto de nuestro quehacer diario, ya que entendemos la importancia de fortalecer la confianza de la ciudadanía en nuestras acciones.

A través del Programa de Transparencia y Ética Gubernamental, buscamos no solo cumplir con los estándares establecidos, sino superarlos, promoviendo una administración pública ejemplar y orientada al servicio de la sociedad y el medio ambiente. Cada servidor público y colaborador tiene un papel crucial en este esfuerzo colectivo para consolidar un Instituto que se destaque por su integridad, eficiencia y compromiso con el desarrollo sostenible en el tiempo.

### **3. Objetivos Específicos**

#### **3.1. Identificación y Monitoreo de Riesgos de Corrupción**

Integrar estrategias que permitan al Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) identificar y monitorear de forma oportuna los posibles riesgos de corrupción presentes en el.

#### **3.2. Rendición de Cuentas Efectiva**

Establecer un proceso continuo y efectivo de rendición de cuentas, fomentando la transparencia en la gestión de la administración pública y asegurando la responsabilidad en cada acción emprendida.

#### **3.3. Fortalecimiento de Atención Ciudadana**

Potenciar la atención al ciudadano y su participación activa mediante los diversos canales disponibles para la toma de decisiones, promoviendo una interacción efectiva entre INVAMA y la comunidad.

#### **3.4. Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública**

Asegurar el derecho de la ciudadanía al acceso pleno a la información pública, promoviendo la apertura y la claridad en los procesos y decisiones institucionales.

#### **4. Ámbito de Aplicación**

El Programa de Transparencia y Ética Pública abarca a todos los servidores públicos y colaboradores del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) involucrados en los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación. La implementación de este programa se extiende de manera integral a todas las áreas de la entidad, garantizando una aplicación uniforme y efectiva.

#### **5. Información Institucional**

##### **5.1. Misión Institucional**

En INVAMA, nos dedicamos a generar progreso y bienestar a las comunidades a través de la implementación, desarrollo y ejecución de obras de infraestructura por el sistema de contribución por valorización y los servicios de alumbrado público, impulsando la innovación y el uso eficiente de la energía. Estamos enfocados en fomentar el desarrollo sostenible, a través de prácticas que respeten el medio ambiente y promuevan la inclusión social. Nuestras acciones se fundamentan en los principios de excelencia, transparencia y colaboración”.

##### **5.2. Visión Institucional**

Para el 2034, INVAMA continuará como líder y referente regional en el desarrollo de proyectos de infraestructura por el sistema de contribución de valorización y la prestación de servicios de alumbrado público, generando progreso y calidad de vida para nuestras comunidades, implementando la innovación y sostenibilidad en todas nuestras prácticas. A nivel nacional será referente en la prestación de servicios de asesoría para la implementación de proyectos por contribución de valorización y alumbrados públicos».

#### **6. Principios Éticos Institucionales**

##### **6.1 Marco de Valores Éticos**

Conforme a las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), donde se resalta la importancia de fortalecer el talento humano de las entidades, se ha establecido el "Código de Integridad" como el elemento central y técnico de la Política de Integridad.

Este código se rige como el principal instrumento diseñado para promover la integridad y el orgullo por lo público, trabajando de manera colaborativa con los servidores públicos.

El Código de Integridad se posiciona como un marco referencial que abarca los principios éticos fundamentales que rigen la actuación de todos los colaboradores del Instituto. Estos principios no solo cumplen con las normativas del MIPG, sino que, además, contribuyen activamente al propósito general de fortalecer el talento humano, propiciando un ambiente

laboral donde la integridad y el orgullo por el servicio público sean valores inherentes. Los valores de servicio público contenidos en este documento son:

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Diligencia
- ✓ Justicia

## **7. Prevención, Gestión y Administración de Riesgos**

### **7.1. Evaluación de Riesgos de Corrupción**

La entidad ha adoptado un enfoque proactivo hacia la identificación, análisis y control de posibles actos de corrupción tanto dentro como fuera de la organización. Este instrumento, fundamental en la gestión integral de riesgos, proporciona las bases para la construcción de estrategias preventivas, tomando como referencia los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El proceso de evaluación de riesgos de corrupción aborda componentes esenciales en la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción. Este enfoque integral busca anticipar y contrarrestar posibles amenazas, garantizando así la integridad y transparencia en todas las operaciones de la entidad.

La metodología empleada en la construcción de esta herramienta se centra en un análisis detallado de los posibles escenarios de riesgo. Se consideran tanto factores internos como externos que podrían propiciar actos de corrupción. Este enfoque integral no solo permite una identificación precisa de las vulnerabilidades, sino que también sienta las bases para la implementación de medidas preventivas y correctivas.

La entidad, comprometida con la excelencia en la administración pública, reconoce la importancia de gestionar de manera efectiva los riesgos de corrupción. A través de esta estrategia de prevención y control, se busca fortalecer la cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la responsabilidad, consolidando así un entorno institucional resistente frente a las amenazas potenciales de corrupción.

## **8. Prevención, gestión y administración del riesgo**

La gestión eficiente de riesgos de corrupción es esencial para mantener la integridad y la transparencia en nuestra entidad. Este instrumento nos brinda la capacidad de identificar, analizar y controlar posibles actos de corrupción, tanto dentro como fuera de la entidad.

Siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, esta herramienta se convierte en un pilar fundamental para nuestra estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción.

### 8.1. Política de administración del riesgo.

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) aplicará "La Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas" proporcionada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Esta guía se presenta como una herramienta estratégica y de gestión crucial para identificar y valorar los riesgos asociados con los diversos procesos en los que nuestro Instituto está involucrado. Su aplicación permitirá anticipar y responder de manera óptima a la materialización de riesgos, contribuyendo así al cumplimiento de nuestros objetivos misionales y fomentando la mejora continua en nuestro sistema.

La implementación de esta guía no solo es una medida proactiva para garantizar la integridad y eficacia de nuestros procesos, sino que también es un requisito esencial para fortalecer la transparencia y la responsabilidad en el ámbito público.

Asimismo, es imperativo que la Política de Administración y Gestión de Riesgos resultante de esta guía sea publicada y comunicada a todos los funcionarios y colaboradores del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). La difusión a través de los diversos medios disponibles en la entidad garantizará una comprensión amplia y una adhesión efectiva a los principios y prácticas que emanarán de esta política.

### 8.2 Objetivos de la Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos se erige con la finalidad de guiar y supervisar de manera integral el manejo de los riesgos vinculados al Sistema Integrado de Gestión mediante la herramienta del Mapa de Riesgos.

Entre sus metas destacadas se encuentran:

**Control Integral:** Utilizar el Mapa de Riesgos como instrumento primordial para supervisar cada fase relacionada con la gestión de riesgos en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

**Directrices para la Administración de Riesgos:** Facilitar al Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) las pautas necesarias para abordar los riesgos inherentes a los procesos de la entidad. Esto con el fin de fomentar una identificación precisa, análisis detallado, valoración integral (tanto de riesgos como de controles) y tratamiento adecuado.

**Integración de Riesgos:** Fusionar la gestión de riesgos en diversas áreas, abarcando aspectos como gestión, corrupción y seguridad digital. De esta manera, se busca una aproximación global a los desafíos potenciales.

**Responsabilidades Claras:** Establecer de manera clara las responsabilidades de los líderes de los diferentes procesos dentro del Instituto de Valorización de Manizales, definiendo roles y asegurando una distribución efectiva de las tareas relacionadas con la administración de riesgos.

**Cumplimiento Legal:** Asegurar el cumplimiento riguroso de todos los requisitos legales pertinentes en relación con la gestión de riesgos. Esto abarca aspectos legales asociados a la gestión, corrupción y seguridad digital.

**Orientación Profesional y Personal:** Servir como guía para el comportamiento, tanto profesional como personal, de los funcionarios del Instituto de Valorización de Manizales.

La Política de Administración de Riesgos se convierte así en un marco ético y normativo que orienta las conductas de quienes forman parte de la entidad.

### 8.3. Estrategia de gestión del riesgo de corrupción

ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) según la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - incluyendo los contextos necesarios para determinar factores externos e internos.	Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto de Valorización de Manizales actualizado.	Lidera: Líderes de procesos	3/06/2025
		Apoya: Profesionales Universitarios	
Aprobar del Mapa de Riesgos de Corrupción de L Instituto de Valorización de Manizales en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Acta de reunión y listado de asistencia de Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se aprueba el Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto de Valorización de Manizales	Lidera: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	1/07/2025
		Apoya: Líderes de procesos	
Realizar actividades de socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto de Valorización de Manizales actualizado a los servidores públicos de la entidad.	Evidencias de socialización realizada del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Lidera: Profesional de MIPG-FURAG	31/07/2025
		Apoya: Integrantes del Comité de Gestión y desempeño	
Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto de Valorización de Manizales a través de la página Web.	Link de Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto de Valorización de Manizales publicado en la Web.	Lidera: Profesional Universitario de Sistemas	30/08/2025
		Apoya: Profesional de MIPG-FURAG	

### 9. Canales disponibles para la recepción de Denuncias

Los Canales Institucionales de Atención al Ciudadano conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la cual establece una serie de actividades a seguir para mejorar la calidad y accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios prestados por la Entidad y ejercer sus derechos:

**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	<a href="https://invama.gov.co/">https://invama.gov.co/</a>	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.
	Correo electrónico	<a href="mailto:atencionalcliente@invama.gov.co">atencionalcliente@invama.gov.co</a>	
	Redes sociales	INSTAGRAM: invama_mzles	
		X @InvamaMzles	
		FACEBOOK: Invama – Instituto de Valorización de Manizales	
WhatsApp (350 4053493)			

**9.1. Estrategias de transparencia y de acceso a la información pública**

Con este componente, se pretende simplificar el ejercicio de los derechos ciudadanos y mejorar la satisfacción del ciudadano, mediante la optimización de la calidad y la accesibilidad a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad. En este contexto, se implementarán diversas medidas dentro de Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), con el objetivo de elevar tanto la calidad como la accesibilidad de los servicios proporcionados por el Instituto.

<b>Mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano</b>				
	<b>Actividad</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
Fortalecimiento de los canales de comunicación	Realizar campañas de socialización para la gestión oportuna y de calidad de PQRSDf y solicitud de acceso a la información pública	Evidencias de campañas de socialización realizadas	Profesional universitario de comunicaciones Profesional universitario en atención al ciudadano. Profesional universitario en sistemas.	15/04/2025
Talento Humano	Realizar actividades para fortalecer la competencia de los servidores públicos de la entidad en temas relacionados al servicio al ciudadano.	Evidencias de actividades realizadas, listados de asistencia, fotografías, publicaciones oficiales, entre otras.	Profesional universitario en gestión humana	27/06/2025
Área Técnica	Generar informes trimestrales de PQRSDf y solicitudes de información para identificar oportunidades de mejora, evidenciando si la entidad cumple con los términos legales para responder las PQRSDf, publicar en página web.	Informe publicado en página web institucional.	Profesional universitario en atención al ciudadano	15/04/2025 15/07/2025 15/10/2025 15/01/2026
	Actualizar, publicar y socializar en canales de atención al ciudadano "carta de trato digno".	Evidencias de publicación de "carta de trato digno"	Profesional universitario en atención al ciudadano. Profesional universitario en sistemas	Permanente
	Reportar análisis y resultados obtenidos por medio de encuestas de satisfacción.	Reporte del indicador, en informes trimestrales de PQRSDf	Profesional universitario en atención al ciudadano.	15/04/2025 15/07/2025 15/10/2025 15/01/2026
	Mantener el registro de las observaciones presentadas por comunicaciones que ingresan por los canales habilitados para la recepción de comunicaciones oficiales	Registro de observaciones presentadas	Profesional universitario en atención al ciudadano.	Diario
	Diagnosticar el estado de los canales de atención al ciudadano de primer contacto y elaborar un plan de trabajo para su fortalecimiento	Documento diagnóstico de estado de canales de atención al ciudadano y Plan de trabajo	Profesional universitario en atención al ciudadano.	27/06/2025 31/12/2025

## 10. Rendición de cuentas

De acuerdo con el Artículo 22 de la Ley 2458 de 2017, se define la rendición de cuentas como un procedimiento mediante el cual las entidades de la administración pública, tanto a nivel nacional como territorial, así como los servidores públicos, deben informar, explicar y

dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control.

En este contexto, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) ha diseñado una Estrategia para la Rendición de Cuentas, con el objetivo de promover la transparencia en la gestión de la entidad. Esta iniciativa busca consolidar un canal efectivo de comunicación con la ciudadanía, informándola de manera constante sobre los proyectos, programas, logros y demás temas de interés público que se desarrollan. Además, se busca interactuar de manera efectiva con los diferentes grupos de interés, garantizando los principios de democracia participativa.

### **10.1. Objetivo de la Estrategia para la Rendición de Cuentas del INVAMA**

El propósito central de esta estrategia es fortalecer la rendición de cuentas a la ciudadanía, logrando esto mediante el desarrollo de instrumentos y canales de comunicación que permitan informar de manera continua sobre los avances y resultados en el ámbito educativo. Se busca, además, establecer un diálogo constante con los diferentes grupos de interés, asegurando la participación ciudadana en la toma de decisiones.

#### **10.1.2. Metas de la Estrategia para la Rendición de Cuentas del INVAMA**

##### **Componente de información:**

- ✓ Fortalecer la estrategia de comunicación mediante el uso de un lenguaje claro y accesible.
- ✓ Garantizar la efectividad de los canales de comunicación para llegar a un público diverso.
- ✓ Generar, difundir y facilitar el acceso a información veraz y confiable sobre la gestión realizada tanto en valorización como en alumbrado público.
- ✓ Alcanzar los niveles máximos de transparencia y acceso a la información, promoviendo la participación informada de la ciudadanía.

##### **Componente de diálogo:**

- ✓ Responder de manera oportuna, clara y fundamentada a las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos.
- ✓ Crear espacios y mecanismos permanentes de diálogo e interacción con la comunidad de la ciudad de Manizales.

##### **Componente de responsabilidad:**

- ✓ Rendir cuentas por los resultados de la gestión, estableciendo y asumiendo mecanismos de corrección o mejora en los planes institucionales.
- ✓ Cumplir con los compromisos y evaluaciones identificados en los espacios de diálogo con la sociedad.

- ✓ Sensibilizar y capacitar a los funcionarios del Instituto acerca del proceso de rendición pública de cuentas.
- ✓ Evaluar el proceso de rendición de cuentas e implementar acciones de mejora, considerando las recomendaciones realizadas por los ciudadanos y otros actores involucrados.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2025				
Componentes	Actividades	Meta	Responsable	Fecha Programada
Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicación permanente de información de actividades de la entidad en sitio web y redes sociales	Publicaciones periódicas en redes sociales sobre la información actualizada en sitio web	Profesional Universitario Comunicaciones	Periódicamente
	Publicación de Informe de avance de proyectos de Valorización y Alumbrado Público.	Un informe al final de cada trimestre, publicado en redes sociales y en banner del sitio web	Profesional Universitario Comunicaciones	Finalizando cada trimestre
	Respuesta automática y gestión de comunicaciones recibidas por el Fanpage de la Entidad	Gestión inmediata de las comunicaciones de los clientes	Profesional Universitario Comunicaciones	Diaria
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Transmisiones en vivo por el Fanpage de la Entidad, de los eventos claves de la Entidad, así como de algunas de las visitas de inauguración o avance de Proyectos de Valorización y Alumbrado Público	Publicaciones de los eventos y/o visitas claves	Profesional Universitario Comunicaciones	Conforme a la programación de actividades
Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Consolidación de informe de Rendición de Cuentas, donde se incluyan todas las observaciones de la comunidad, realizadas por diferentes medios, así como la evaluación de la misma	15 días calendario después de la Rendición de Cuentas	Profesional Universitario Comunicaciones	Diciembre

## 11. Antitrámites

En el marco de una gestión pública eficiente y orientada al servicio ciudadano, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) se embarca en un compromiso significativo para el año 2025 con la implementación de un Plan Antitrámites.

Este Plan Antitrámites surge como una respuesta proactiva a la necesidad imperante de simplificar y optimizar los procesos administrativos, buscando facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites ofrecidos por la entidad. Basado en elementos metodológicos, este plan se propone no solo reducir la burocracia, sino también mejorar la calidad de la ejecución de los trámites, implementando acciones normativas, administrativas y tecnológicas que se ajusten a los requerimientos operacionales y procedimentales vigentes.

Con base en los principios establecidos por la Ley 962 de 2005, buscamos agilizar y facilitar el ejercicio de actividades, derechos y el cumplimiento de obligaciones por parte de los ciudadanos.

Para alcanzar este propósito, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) se propone llevar a cabo acciones específicas que abarcan desde una revisión integral de procedimientos, la digitalización de trámites hasta la radicación de las solicitudes ciudadanas, pasando por la consulta ciudadana y la capacitación de los funcionarios de la entidad. Este enfoque integral se sustenta en el firme propósito de promover una cultura interna que elimine barreras burocráticas y fomente la mejora continua de los procesos administrativos.

A través de la eliminación de requisitos redundantes, la actualización normativa y la instauración de un sistema de monitoreo y evaluación continua, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) aspira no solo a cumplir con los lineamientos legales vigentes, sino también a transformar la experiencia de los ciudadanos al interactuar con la institución.

Este plan, más allá de ser una respuesta a una exigencia legal, busca consolidar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana como pilares fundamentales en la gestión administrativa del Instituto. Con este compromiso, aspiramos a marcar un hito significativo en la relación entre la institución y la comunidad del municipio de Manizales.

### **11.1. Alcance del Plan Antitrámites para el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) en el Año 2025**

El Plan Antitrámites delineado para la vigencia 2025 del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) representa un enfoque decidido hacia la mejora continua de la gestión institucional y la racionalización de trámites. El alcance de este plan, ligado a la optimización de procesos, está respaldado por un compromiso inquebrantable con la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos. A continuación, se desagregan los puntos esenciales que definen el alcance de este plan:

#### **Objetivo General:**

El propósito central del plan es instaurar acciones y actividades dirigidas a fortalecer dos pilares fundamentales en la gestión del INVAMA: la transparencia institucional y la racionalización de trámites.

#### **Objetivos Específicos:**

En el ámbito del plan, se definen los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Fortalecer la Racionalización de Trámites: El plan se orienta hacia la simplificación y agilización de procesos administrativos y trámites, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios proporcionados por la entidad.
- ✓ Garantizar la Transparencia de la Información: Se enfoca en asegurar la transparencia en la gestión institucional, garantizando que la información sea accesible para el público en general. Esto no solo promueve la rendición de cuentas, sino que también aboga por la apertura de datos públicos.

#### Estrategia de Racionalización de Trámites:

La estrategia de racionalización de trámites del INVAMA se orienta hacia la mejora de la prestación del servicio de alumbrado público y otros procesos administrativos, poniendo un énfasis especial en la eficiencia y confiabilidad. Los desafíos clave en este ámbito incluyen:

#### Fortalecimiento de la Política Antitrámites:

Se busca consolidar el desarrollo de la Política Antitrámites en el INVAMA, en plena conformidad con el Decreto 19 de 2012 y otras normativas relacionadas.

#### Implementación del Plan de Mejoramiento de Procesos:

Se llevará a cabo un plan integral destinado a mejorar los procesos, procedimientos y trámites asociados con el servicio al ciudadano, con el objetivo claro de agilizar y simplificar estos procedimientos.

#### Contextualización del Decreto 19 de 2012:

Este plan toma en consideración el Decreto 19 de 2012, un marco normativo que establece directrices esenciales para la política de racionalización de trámites. Este decreto, en su esencia, busca simplificar y hacer más eficiente la relación entre los ciudadanos y el Estado, promoviendo la celeridad, economía y simplicidad en los trámites administrativos. Además, subraya la notificación de decisiones de manera uniforme y accesible. Este contexto normativo sirve como guía esencial para la transformación que el Instituto de Valorización de Manizales se propone alcanzar en pro de una gestión más eficiente.

#### **11.2. Acciones Específicas:**

- ✓ Revisión Integral de Procedimientos: Realizar una revisión exhaustiva de todos los procedimientos y trámites actualmente establecidos en el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA)

- ✓ Consulta Ciudadana: Realizar una consulta ciudadana para recoger opiniones y sugerencias de los ciudadanos respecto a los trámites que consideran innecesarios o excesivamente complejos.

Utilizar medios electrónicos y presenciales para garantizar la participación amplia y representativa de la comunidad.

- ✓ Digitalización de Trámites: Continuar con la Implementación del proceso de digitalización de trámites para aquellos procedimientos que puedan ser gestionados de manera electrónica, utilizando el software de gestión documental ADMIARCHI, el software GEOLUMINA, para tramitar los requerimientos de la ciudadanía en temas de alumbrado público y el aplicativo PQRSDf, para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones de nuestros ciudadanos.

- ✓ Difundir de manera clara información sobre el uso del portal institucional: <https://invama.gov.co/> que permita a los ciudadanos realizar consultas, presentar documentos y llevar a cabo trámites de manera eficiente.

- ✓ Capacitación del Personal: Capacitar al personal del INVAMA en relación con la simplificación de trámites y la aplicación de la Ley 962 de 2005.

Promover una cultura interna orientada a la eliminación de barreras burocráticas y a la mejora continua de los procesos.

Buscar la consolidación de información para evitar la solicitud de documentos de competencia de otras autoridades cuando no sea imprescindible.

- ✓ Actualización Normativa: Revisar y actualizar la normativa interna del INVAMA para asegurar su alineación con la Ley 962 de 2005 y con las mejores prácticas en simplificación administrativa.

- ✓ Monitoreo y Evaluación Continua: Recopilar retroalimentación de los ciudadanos y ajustar el plan según sea necesario.

Este plan busca no solo cumplir con la Ley 962 de 2005, sino también mejorar la experiencia de los ciudadanos al interactuar con el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), promoviendo la eficiencia, transparencia y participación ciudadana en los procesos administrativos.

Estrategias de Racionalización de Trámites									
NOMBRE DE LA ENTIDAD		Instituto de Valorización de Manizales				ORDEN		Municipal	
DEPARTAMENTO		Caldas				Vigencia: 2025			
MUNICIPIO		Manizales							
No	Nombre del trámite, Procesos o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acciones Específicas de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha Realización	
								INICIO DD/MM/AA	FIN DD/MM/AA
1	Formulación trámite de PQRSDf	Física y Tecnológica	Implementación de las PQRSDf a través de los diferentes canales para su recepción, utilizando el formulario único en el que se seleccione el trámite que corresponda	Diligenciamiento del formulario único para tramites de PQRSDf	Interoperabilidad	Confianza	Profesional Universitario de atención al ciudadano y/o asesores bajo su supervisión.	2/01/2025	31/12/2025
2	Rendición de Cuentas	Tecnológica	Se implementará la publicación continua de información sobre las actividades de la entidad en su sitio web y redes sociales.	Se cumple actualmente con la norma.	Interoperabilidad	Garantía en la transparencia y el acceso del público a la gestión del INVAMA.	Profesional Universitario de sistemas, profesional universitario comunicaciones	2/01/2025	31/12/2025
3	Informe de Avance de Proyectos	Física y Tecnológica	Se realizará la publicación de informes de avance de proyectos relacionados con Valorización y Alumbrado Publico	Se cumple actualmente con informe sobre proyecto de modernización de alumbrado público.	Interoperabilidad	Estos informes permitirán a los ciudadanos mantenerse informados sobre el progreso de iniciativas importantes	Líder de unidad técnica, Líder de alumbrado Público, líder de unidad financiera.	30/06/2025	17/12/2025
4	Atención al Ciudadano	Física, verbal, y Tecnológica	Promoción de Canales de Atención al ciudadano	Se cumple actualmente con la norma.	Interoperabilidad	Garantía en mejor cobertura y accesibilidad.	Profesional Universitario de atención al ciudadano y/o asesores bajo su supervisión.	2/01/2025	31/12/2025
5	Acceso a los tramites inscritos en el SUIT (sistema único de información de trámites)	Tecnológica	Optimizar los tramites en página web tale como: certificado de paz y salvo, contribución por valorización, impuesto sobre el servicio de alumbrado público, cambio de tarifa sobre servicios públicos, duplicado de recibos de pago	Se cumple. Se requiere acceso para actualizar.	Interoperabilidad	Mejoramiento en la oportunidad de la entrega de información a los ciudadanos.	Profesional universitario de atención al ciudadano	15/02/2025	31/12/2025

6	Aplicar mecanismo de participación ciudadana.	Físico y Tecnológico	Realizar una consulta ciudadana, para difundir normas, políticas, programas o tramites adelantados por la entidad	Se cumple actualmente con la norma.	Interoperabilidad	Retroalimentación sobre temas vitales de la entidad y su impacto en la comunidad que atiende con sus servicios.	Profesional Universitario de comunicaciones, Profesional Universitario de atención al ciudadano	2/01/2025	31/12/2025
7	Capacitar a los funcionarios de la entidad en el tema de racionalización tramites	Física, verbal, y Tecnológica	Capacitar al personal del INVAMA en relación con la simplificación de trámites y la aplicación de la Ley 962 de 2005.	Por implementar	Interoperabilidad	Garantiza la mejora continua de los procesos.	Profesional universitario de atención al ciudadano.	27/06/2025	15/12/2025
8	Derechos de petición	Racionalización administrativa	Capacitar a los funcionarios en la ley 1755 del 2015	Por implementar	Organizacional	Garantiza el cumplimiento de los derechos constitucionales en el marco del estado social de derecho.	Todas las áreas de la entidad	2/01/2025	31/12/2025

### Conclusiones:

#### Fortalecimiento de la confianza y la relación entre el Instituto y la ciudadanía:

La implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública demuestra el compromiso del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) con la construcción de una relación sólida y transparente con la sociedad. Al promover la transparencia, acceso a la información y participación ciudadana, se fortalece la confianza de los ciudadanos en las acciones del Instituto. Esta mayor confianza contribuye a una interacción más positiva, donde las expectativas de la sociedad se encuentran alineadas con las respuestas proporcionadas por la entidad.

#### Prevención eficaz de actos de corrupción y riesgos asociados:

El enfoque integral del programa, que incluye medidas de debida diligencia, acciones contra el lavado de activos y corrupción, así como la creación de redes interinstitucionales, constituye una estrategia robusta para prevenir y gestionar posibles actos de corrupción. La implementación de estas medidas no solo garantiza el cumplimiento de la legalidad, sino que también refuerza la integridad y la ética en todas las actividades del Instituto. Esto contribuye a mantener un entorno organizacional ético y a minimizar los riesgos asociados a prácticas corruptas.

#### Mejora en la calidad de servicios y la accesibilidad para los ciudadanos:

La introducción de canales de denuncia, conforme a las disposiciones legales, y la aplicación de estrategias centradas en la transparencia y el acceso a la información pública refuerzan la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos por el Instituto de Valorización de Manizales. Al establecer canales de comunicación claros y efectivos, se facilita a los ciudadanos la realización de trámites y se promueve una cultura de legalidad. La

implementación proactiva de iniciativas adicionales, orientadas a prevenir y combatir la corrupción, asegura una gestión pública más eficiente y ética en beneficio de la comunidad.

### **Optimización de la Atención Ciudadana:**

La aplicación del Plan Antitrámites para la vigencia 2025 en el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), con acciones específicas tales como: la implementación de PQRSDf, la promoción de canales de atención y la capacitación del personal, puede conducir a una optimización significativa en la atención a los ciudadanos. La simplificación de trámites y la utilización de tecnologías adecuadas contribuirán a una mejor cobertura, accesibilidad y confianza, generando beneficios tangibles para aquellos que interactúan con la entidad.

### **Incremento de la Transparencia y Rendición de Cuentas:**

La adopción de medidas como la publicación continua de información en el sitio web y redes sociales, así como la publicación de informes de avance de proyectos, sugiere que la aplicación del plan fortalecerá la transparencia y la rendición de cuentas en el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). Este enfoque puede generar confianza en el público al proporcionar acceso fácil a información relevante sobre las actividades de la entidad, cumpliendo con las expectativas de una gestión gubernamental abierta y transparente.

### **Mejora Continua y Cumplimiento Normativo:**

La capacitación de funcionarios en temas de racionalización de trámites y en la ley 1755 del 2015 indica un compromiso con la mejora continua y el cumplimiento normativo en el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). La aplicación de estas acciones puede conducir a una cultura organizacional más eficiente y al fortalecimiento de la garantía de derechos constitucionales, asegurando que la entidad opere dentro del marco legal y promoviendo la eficiencia en los procesos internos.

Elaboró

KHAROO RAMIREZ NARANJO

Profesional Universitario Atención al Ciudadano