

## **Necesidades y Expectativas de la Comunidad Frente a los Servicios Prestados por el INVAMA**

### **1. Necesidades identificadas**

#### **1.1. Información clara y accesible**

- Conocer con claridad las tarifas de valorización y los cobros aplicados.
- Entender los criterios técnicos para la priorización de obras y proyectos.
- Acceso sencillo a canales de atención e información actualizada sobre trámites.

#### **1.2. Mejor planificación y ejecución de obras**

- Ejecución eficiente de las obras financiadas con recursos de valorización.
- Reducción de demoras e interrupciones en las intervenciones viales.
- Minimizar afectaciones a la movilidad y comercio local durante obras.

#### **1.3. Participación ciudadana**

- Espacios reales de participación en la planeación y socialización de proyectos.
- Escucha activa frente a sugerencias, reclamos y propuestas de la comunidad.
- Ser parte del control social y veedurías ciudadanas.

#### **1.4. Atención oportuna y personalizada**

- Respuesta rápida a PQRSDF y trámites administrativos.
- Trato respetuoso y orientación clara por parte de los funcionarios.
- Atención accesible para personas con discapacidad o de zonas rurales.

#### **1.5. Justicia y transparencia en el cobro de valorización**

- Criterios justos y equitativos para la asignación de contribuciones.
- Mecanismos claros para presentar objeciones o acuerdos de pago.
- Mayor control sobre el uso de los recursos recaudados.

## 2. Expectativas de la comunidad

Expectativa	Descripción
<b>Transparencia</b>	Información clara sobre cobros, contratos y ejecución de recursos.
<b>Celeridad en trámites</b>	Tiempos de respuesta ágiles en peticiones, certificados y reclamos.
<b>Calidad de las obras</b>	Intervenciones duraderas, con materiales adecuados y buena señalización.
<b>Comunicación permanente</b>	Informes periódicos, boletines o redes sociales activas sobre avances.
<b>Empatía y servicio humano</b>	Trato digno, escucha activa y vocación de servicio por parte del personal.
<b>Canales digitales eficientes</b>	Formularios, seguimiento y respuestas a través de medios electrónicos.

## 3. Recomendaciones institucionales

- Diseñar e implementar una estrategia de comunicación pública clara y permanente.
- Fortalecer los canales de atención ciudadana con seguimiento efectivo de PQRSDF.
- Realizar encuestas de satisfacción y espacios de diálogo en barrios y comunas.
- Garantizar procesos de planeación participativa antes de ejecutar obras.
- Publicar periódicamente informes de gestión en lenguaje ciudadano.