

INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LAS PQRSDF RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE DE 2024



**OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE**

GENERALIDADES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) se enorgullece de regir sus actuaciones conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 87 de 1993, ajustándose rigurosamente a las regulaciones legales prescritas en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, conocida como el "Estatuto Anticorrupción". En aras de mantener la transparencia y la eficiencia, presentamos el informe correspondiente a las PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) generadas durante el cuarto trimestre del año 2024, comprendiendo los meses de octubre, noviembre y diciembre.

La información contenida en este informe procede de un trabajo minucioso realizado por el equipo de atención al ciudadano, un componente esencial de la unidad técnica dentro del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). La función primordial de esta área es salvaguardar los derechos y responsabilidades de los ciudadanos ante la institución.

Adicionalmente, se le encomienda la tarea de supervisar y gestionar los plazos establecidos para ofrecer respuestas y respaldar en la descongestión de las áreas que integran la organización, brindando un servicio de primer nivel para atender las solicitudes y otros requerimientos planteados por la ciudadanía. En línea con esta finalidad, la unidad técnica fomenta la promoción de una atención ciudadana de excelencia, asumiendo y cumpliendo los protocolos necesarios para atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos en relación con los servicios prestados por el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA).

En términos específicos, el propósito fundamental de este informe consiste en llevar a cabo un seguimiento minucioso, verificar y evaluar la celeridad de las respuestas proporcionadas y el cumplimiento de las normativas vigentes en relación con la gestión de las PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) presentadas por los ciudadanos al Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). Este análisis comprende el período que abarca desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2024.

Con el fin de dar claridad, es importante definir los conceptos fundamentales acerca de las PQRSDF que enmarcan este informe y los plazos para dar respuesta por parte del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA):

Petición: Es el derecho que tienen todos los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho y a obtener su pronta resolución, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información, el tiempo de respuesta es de (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo algunos casos excepcionales. (Ley 1755 de 2015. Artículo 13)

Queja: Es la manifestación de inconformidad y protesta por parte de los ciudadanos, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad, el tiempo de respuesta es dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características

de los servicios ofrecidos por la entidad.

Sugerencia: Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.

Denuncia: Consiste en la comunicación formal dirigida a una autoridad competente en la que se informa sobre una posible conducta que podría estar en contra de las normativas establecidas. Esta comunicación tiene como propósito activar el proceso investigativo y sancionatorio correspondiente para esclarecer la situación y tomar las medidas adecuadas según la gravedad del asunto.

Consulta: Constituye una solicitud formal dirigida al Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) que abarca áreas técnicas o especializadas vinculadas a su propósito fundamental. Estas consultas involucran cuestiones que demandan un análisis exhaustivo y en profundidad para generar una respuesta precisa. A través de este proceso, se busca proporcionar información completa y fundamentada a quienes buscan una comprensión clara y profunda de asuntos específicos. Las consultas representan un medio esencial para fomentar la adquisición de conocimiento especializado y promover un intercambio constructivo de información en el ámbito de las responsabilidades de la entidad. Se deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción

Solicitud de información: La búsqueda de transparencia es un pilar para el Instituto de valorización de Manizales (INVAMA). Cualquier solicitud de información pública relacionada con los servicios deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

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

Las peticiones de información: son todas las solicitudes que realizan los ciudadanos encaminadas a tener acceso a la información sobre las actuaciones del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA); las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza, su estructura y su organigrama; la planeación institucional y sus resultados; el estado de los trámites surtidos ante la entidad; la relación de los servicios que esta presta y la manera de acceder a ellos; y las publicaciones relacionadas con la institución.

Esta información puede ser consultada a través de la página web de la entidad: <https://invama.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/>

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) se enfoca en promover la cultura de atención al ciudadano y mejorar continuamente sus procesos y servicios.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Derecho de Petición de Interés general: Peticiones escritas y verbales, son las solicitudes respetuosas que una persona o una comunidad hacen para que se le preste un servicio o

se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo común. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Derecho de petición de Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno específico. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Es importante resaltar que el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), solo atenderá aquellas peticiones relacionadas con asuntos que estén dentro de su competencia.

Además, se deja claro que esta disposición no excluye los procedimientos y trámites especiales establecidos en la legislación vigente para ciertos casos particulares. En síntesis, la entidad se compromete a atender las solicitudes que cumplan con los requisitos legales que estén relacionadas con sus funciones y competencias, conforme a las leyes y normativas aplicables.

CANALES DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), con el fin de garantizar la correcta y oportuna prestación de los servicios a la ciudadanía, la recepción eficiente de trámites y el acceso a la información de la entidad, ha puesto a disposición de los ciudadanos diferentes canales de atención:

1. **Web de servicios en línea:** El ciudadano puede presentar PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) y presentar sugerencias a través de la plataforma de PQRS ubicada en la página web del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) <https://invama.gov.co/> las cuales son recibidas por el área de atención al ciudadano, con el fin de realizar el debido seguimiento y control de la gestión. Las respuestas son emitidas por los funcionarios que sean asignados para tal propósito, de acuerdo con los términos de la normatividad vigente.
2. **Correo electrónico:** El ciudadano puede solicitar información, enviar derechos de petición, quejas y/o reclamos mediante comunicación escrita al correo electrónico de la entidad atencionalciudadano@invama.gov.co
3. **Centro integrado de atención al ciudadano (CIAC):** El ciudadano puede dirigirse para que sea atendido de manera presencial a la Carrera 21 # 29 – 29 primer piso módulo 5, a través de este canal los ciudadanos pueden tramitar todas sus solicitudes.
4. **Punto de atención al ciudadano en la sede administrativa los Alcázares:** Los ciudadanos pueden tramitar sus solicitudes, radicar sus peticiones de manera presencial en la sede del Instituto, dirección Calle 3C # 22 – 92 barrio Los Alcázares y así mismo los ciudadano puedes solicitar paz y salvos, copia de la factura, pago de facturas por medio de datafono, acuerdos de pago y las diferentes novedades

que se presenten tanto en valorización como en alumbrado público.

5. **Contact Center:** Los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de manera telefónica en los siguientes números telefónicos 606 8891030 – 606 8891020.
6. **Redes Sociales:** El ciudadano puede realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), utilizando las diferentes plataformas como:

INSTAGRAM: invama_mzles

X @InvamaMzles

FACEBOOK: Invama – Instituto de Valorización de Manizales

Línea de WhatsApp 350 4053493

7. **Buzón físico:** A través de este buzón, el público en general puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) de mejora relacionada con la actividad misional del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA). Este canal se encuentra situado en los puntos presenciales de atención al ciudadano, allí se entrega un formulario de diligenciamiento donde se tiene la posibilidad de indicar cada caso en particular.

Total de solicitudes registradas por canal de atención durante el cuarto trimestre de 2024

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

- Contact Center (Telefónico)
- Ventanilla Única CIAC (Presencial)
- Sede administrativa Los Alcázares (Presencial)

Total de solicitudes registradas por los canales de atención para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024					
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% TOTAL
Contact Center	531	424	406	1.361	27,51%
Ventanilla Única CIAC	117	84	74	275	5,56%
Atención al Usuario - Los Alcázares	28	17	19	64	1,29%
Línea WhatsApp	416	380	399	1.195	24,15%
Sistema PQR	8	7	6	21	0,42%
Sistemas GEOLUMINA	669	487	544	1.700	34,36%
Correo Electrónico	119	132	81	332	6,71%
Total	1.888	1.531	1.529	4.948	100%

Tabla No. 01

Queremos informar que en los datos suministrados (4.948) solicitudes incluye información valiosa como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), creaciones de fichas, duplicado de facturas de valorización y alumbrado público, pagos de facturas por datafono, consultas y acuerdos de pago, entrega del documento de levantamiento de gravamen. Estos datos nos brindan una comprensión completa de nuestras operaciones durante el cuarto trimestre de 2024.

Interpretación Tabla No. 01

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

Contact Center: Durante el período del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024, el canal "Contact Center" registró un total de 1.361 solicitudes. Esto representa el 27,51% del total de solicitudes. Esto indica que el Contact Center es un canal importante y atiende a una parte significativa de las solicitudes.

Ventanilla Única CIAC: El canal "Ventanilla Única CIAC" gestionó en el cuarto trimestre un total de 275 solicitudes, lo que equivale al 5,56% del total de las solicitudes. Aunque este canal atiende una cantidad menor de solicitudes en comparación con otros canales, aún tiene una presencia notable.

Atención al Ciudadano - Los Alcázares: Desde el primer semestre 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 radicaron y gestionaron 64 solicitudes de los ciudadanos para el cuarto trimestre, esto representa el 1,29% del total de las solicitudes.

Línea Whatsapp: Este canal es uno de los más importantes, para el cuarto trimestre, se recibieron 1.195 solicitudes por este medio lo que equivale a un 24,15% del total de las solicitudes.

Sistema PQR: El canal "Sistema PQR WEB" registró un total de 21 solicitudes en el mismo período, lo que representa el 0,42% del total de las solicitudes ingresadas en el cuarto trimestre. Aunque este canal representa una proporción menor de las solicitudes, sigue siendo relevante.

Sistemas GEOLUMINA: En este canal se radicaron un total de 1.700 solicitudes, lo que equivale al 34,36% del total. Esto muestra que el sistema "GEOLUMINA" es un canal crucial y atienden a una parte significativa de las solicitudes.

Correo Electrónico: Por el canal de "Correo Electrónico" ingresaron 332 solicitudes, lo que representa el 6,71% del total de las solicitudes. Aunque es un porcentaje relativamente pequeño en comparación con otros canales, sigue siendo importante para atender a aquellos que eligen la comunicación por correo electrónico.

En total, se registraron 4.948 solicitudes durante el período de octubre a diciembre de 2024.

Esta cifra refleja el 100% de las solicitudes totales atendidas por todos los canales.

Total de solicitudes radicadas entre octubre, noviembre y diciembre de 2024

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) ha implementado una sólida estrategia de gestión documental con el propósito de garantizar un eficiente flujo de información y cumplir con los plazos de vencimiento establecidos. Para lograr esto, se asigna un número consecutivo a las solicitudes que van desde el exterior al interior (EI), y se registra tanto la fecha como la hora de recibo o envío de cada documento.

INVAMA hace uso de herramientas tecnológicas avanzadas para llevar a cabo esta gestión documental de manera efectiva:

Admiarchi: Esta herramienta permite la administración digital de los archivos de gestión, central e históricos, integrando la gestión documental de acuerdo a las normativas técnicas exigidas por la ley general de archivos. Esto se hace de manera segura, ágil y económica, asegurando que los documentos estén disponibles cuando se necesiten y cumpliendo con los requisitos legales.

Sistema PQRS: Este aplicativo se enfoca en agilizar y simplificar el proceso de recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) por parte de los ciudadanos. Al hacerlo, mejora la satisfacción de los ciudadanos porque puede hacer su solicitud directamente en el sistema PQRS, y de igual manera en el Contact Center ya que se sienten escuchados y atendidos de manera eficiente, lo que a su vez fortalece la relación entre el instituto y la comunidad.

Geolúmina: Para garantizar el cumplimiento del reglamento técnico de iluminación y alumbrado público, INVAMA utiliza Geolúmina, una plataforma tecnológica que optimiza su funcionamiento organizacional. Proporciona información de alta calidad, actualizada y visible para la toma de decisiones a nivel gerencial y operativo, permitiendo una gestión más efectiva y eficiente en cuanto a la iluminación pública en la ciudad de Manizales.

Total de solicitudes radicadas entre octubre, noviembre y diciembre de 2024					
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% TOTAL
ADMIARCHI	113	92	67	272	12,48%
SISTEMA PQRS	8	7	5	20	0,92%
GEOLUMINA	737	558	593	1.888	86,61%
TOTAL:	858	657	665	2.180	100%

Tabla No. 02

Interpretación Tabla No. 02

La tabla proporciona un resumen de las solicitudes que ingresaron durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024, desagregadas por concepto, muestra el total de solicitudes y el porcentaje que representa cada concepto con respecto al total:

Admiarchi: Durante el período de octubre a diciembre de 2024, el canal de "ADMIARCHI" registró un total de 272 solicitudes. Esto equivale al 12,48% del total de solicitudes.

Sistema PQRS: El canal "Sistema PQRS" gestionó un total de 20 solicitudes en el mismo período, lo que representa el 0,92% del total de las solicitudes radicadas. Aunque este concepto atiende a una cantidad menor de solicitudes en comparación con los otros canales, sigue siendo relevante en el contexto general.

Geolúmina: El canal "GEOLUMINA" registró un total de 1.888 solicitudes, lo que equivale al 86,81% del total de solicitudes. Esto indica que "GEOLUMINA" es el concepto predominante y atiende a la gran mayoría de las solicitudes durante este período.

Total: En total, se radicaron 2.180 solicitudes durante el período de octubre a diciembre de 2024.

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

Clasificación de las PQRSDF

(Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024.

La adecuada clasificación de las PQRSDF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) representa un componente esencial en la gestión eficaz y eficiente de la interacción entre el Instituto de Valorización de Manizales y sus ciudadanos.

Al ser un procedimiento administrativo, la correcta categorización y análisis de estas solicitudes desempeña un papel crucial en la comprensión de las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos.

Al profundizar en este proceso, se destaca su valor como una fuente rica de información para la toma de decisiones bien fundamentadas y la mejora continua de los servicios y procesos.

En un entorno empresarial que se enfoca cada vez más en la satisfacción del ciudadano y en la excelencia en la atención, la clasificación adecuada de las PQRSDF se convierte en un pilar estratégico para mantener y fortalecer la calidad, transparencia y confianza en la relación entre las organizaciones y su base de ciudadanos.

En este contexto, la clasificación de las PQRSDF permite al Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) adaptarse de manera proactiva a las cambiantes necesidades y expectativas de sus ciudadanos. La clasificación adecuada no solo beneficia a la institución permitirle abordar de manera más efectiva las inquietudes de sus ciudadanos, sino que también crea un entorno en el que los ciudadanos se sienten valorados y escuchados.

Clasificación: Sistema PQRSDF entre octubre, noviembre y diciembre de 2024					
CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% TOTAL
Peticiones	97	66	49	212	93,39%
Quejas	3	0	0	3	1,32%
Reclamos	0	4	1	5	2,20%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	0	0	0	0,00%
Felicitaciones	2	0	0	2	0,88%
Procesos Jurídicos	1	2	2	5	2,20%
Total	103	72	52	227	100%

Tabla No. 03

Interpretación tabla No. 03

La tabla muestra la clasificación de las PQRSDF, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Procesos Jurídicos, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024, proporciona el total de solicitudes en general:

Peticiones: Durante el período de octubre a diciembre de 2024, se registraron un total de 212 peticiones, este concepto representa el 93,39% del total de solicitudes. Las peticiones representan una parte significativa de las solicitudes recibidas.

Quejas: Para este periodo se presentaron 3 quejas, dándonos un 1,32% frente al total de solicitudes.

Reclamos: Los reclamos sumaron 5 en total, este concepto representa el 2,20% del total de solicitudes en el mismo periodo. Aunque son menos numerosos que las peticiones, los reclamos son importantes para abordar preocupaciones específicas.

Sugerencias: Para este periodo no se presentaron solicitudes este concepto.

Denuncias: En este periodo no se presentaron ninguna denuncia.

Felicitaciones: En el periodo de octubre a diciembre se presentaron 2 por este concepto, representando el 0,88% del total de las solicitudes.

Procesos Jurídicos: Se registraron 5 procesos judiciales en los meses de octubre, noviembre y diciembre representando el 2,20% del total.

Total de tiempos de respuesta en solicitudes de los ciudadanos durante el cuarto trimestre de 2024:

Bajo la supervisión del Líder de la Unidad Técnica, el proceso de Atención al Ciudadano se despliega como un constante seguimiento y apoyo que abraza todas las facetas de nuestras dependencias.

Nuestra misión radica en otorgar el respaldo y la asistencia indispensable para evitar que los casos lleguen al vencimiento de los términos, garantizando respuestas a las PQRSDF presentadas por nuestros conciudadanos.

La implementación de tiempos de respuesta diferenciados para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) es esencial para brindar una atención integral que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos.

Total de tiempos de respuesta para las PQRS de los usuarios durante el cuarto trimestre de 2024					
ESTADO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CANTIDAD	% TOTAL
Trámite oportuno	6	7	5	18	90,00%
Pendiente	2	0	0	2	10,00%
Total	8	7	5	20	100%

Tabla No. 04

Total de tiempos de respuesta para las solicitudes ingresadas en el sistema ADMIARCHI de los usuarios durante el cuarto trimestre de 2024					
ESTADO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CANTIDAD	% TOTAL
Trámite oportuno	104	69	52	225	82,72%
Pendiente	9	23	15	47	17,28%
Total	113	92	67	272	100%

Tabla No. 05

Total de tiempos de respuesta para las solicitudes ingresadas en el sistema GEOLUMINA de los usuarios durante el cuarto trimestre de 2024					
ESTADO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CANTIDAD	% TOTAL
Trámite oportuno	652	311	513	1.476	78%
Pendiente	85	247	80	412	22%
Total	737	558	593	1888	100%

Tabla No. 06

Interpretación tabla No. 04, 05 y 06

Las tablas presentan los tiempos de respuestas en las solicitudes atendidas en los sistemas PQRSDF, ADMIARCHI y GEOLUMINA durante el cuarto trimestre de 2024.

Trámite oportuno: Durante el cuarto trimestre de 2024, se registraron 1.719 las cuales fueron tramitados a tiempo y de forma oportuna obteniendo un 90,78%.

Esto nos indica que la entidad pudo proporcionar respuestas dentro de los plazos establecidos en la mayoría de los casos, lo que es un indicativo de eficiencia y atención satisfactoria al ciudadano.

En trámite: Hubo un número reducido de solicitudes, específicamente 461, que se encontraban en trámite de respuesta al cierre de cada mes. Esto representa el 9,6% del total de las solicitudes. Aunque es un bajo porcentaje, estas solicitudes en trámite aún requieren atención y seguimiento para garantizar una resolución adecuada.

En total, se registraron 2.180 solicitudes de ciudadanos durante el cuarto trimestre de 2024 en los sistemas PQRSDF, ADMIARCHI y GEOLUMINA. Esta cifra representa el 100% de las solicitudes ingresadas en ese período.

Quejas y/o denuncias por actos de corrupción

Para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, donde se establece que “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias sobre posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), consciente de adoptar mecanismos contra la corrupción y promover la transparencia y la integridad, ha puesto a disposición de los ciudadanos un enlace virtual en la página web <https://invama.gov.co/> para interponer denuncias por posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos de la entidad, en el desempeño de sus funciones.

Dichas denuncias ingresan a la entidad y su gestión está a cargo del grupo de control disciplinario. Sin embargo, si el ciudadano llegara a presentar PQRSDF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) como si fueran denuncias por actos de corrupción, se trasladan al área de atención al ciudadano para que este último proceda a emitir las respuestas correspondientes, que no estarían relacionadas con actos de corrupción.

Total de quejas y/o denuncia para el cuarto trimestre de 2024.

Total de quejas y/o denuncia cuarto trimestre de 2024				
CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Queja	2	0	0	2
Denuncia	0	0	0	0

Tabla No. 07

Interpretación tabla No. 07

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

Queja: Durante el cuarto trimestre de 2024, se registraron un total de 2 quejas. Esto representa el 100% de las quejas y/o denuncia presentadas en este período. Las quejas y/o denuncia son preocupaciones o inconformidades expresadas por los ciudadanos y han sido atendidas y registradas en su totalidad.

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

En total, se contabilizaron 2 quejas durante el cuarto trimestre de 2024. Esta cifra representa el 100% de las quejas y/o denuncia atendidas en este período.

Análisis general sobre el total de las quejas y/o denuncia instauradas durante el cuarto trimestre de 2024:

Las quejas son el único tipo de solicitud registrada en este trimestre, la cual fue atendida oportunamente. No se registraron denuncias en este período en particular.

La atención y resolución de las quejas son indicativos de un proceso de gestión eficiente y de escucha activa hacia las inquietudes de los ciudadanos.

Total de solicitudes de acceso a la información pública durante el cuarto trimestre de 2024:

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) se enmarca y regula rigurosamente bajo los preceptos de la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Esta ley, promulgada en aras de fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión pública, establece los lineamientos que deben seguir las entidades y organismos públicos y privados que manejan recursos del Estado o prestan servicios de interés público.

En este contexto, INVAMA, como entidad comprometida con la excelencia en su funcionamiento y la responsabilidad hacia la sociedad, se adhiere plenamente a los principios consagrados en la Ley 1712. Esta legislación promueve la apertura de la información, la disponibilidad de datos relevantes y el acceso equitativo a la información pública, fomentando así la transparencia en la toma de decisiones y permitiendo que los ciudadanos puedan conocer y evaluar el desempeño de la entidad.

Total de solicitudes durante el cuarto trimestre de 2024					
CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% TOTAL
Solicitud acceso a la información pública	16	15	17	48	100%

Tabla No. 08

Interpretación tabla No. 08

La tabla proporciona información de las solicitudes de acceso a la información pública registradas durante el cuarto trimestre de 2024.

Solicitud acceso a la información pública: Durante el cuarto trimestre de 2024, se registraron un total de 48 solicitudes de acceso a la información pública. Esto representa el 100% de las solicitudes de este tipo presentadas en ese período. Todas las solicitudes de acceso a la información pública han sido atendidas y registradas en su totalidad.

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

En el transcurso del cuarto trimestre de 2024, el Instituto de Valorización de Manizales ha mantenido su compromiso con la transparencia y el acceso a la información como una parte fundamental de su misión. Indicamos que, en este período, no se ha negado a ningún ciudadano el acceso a la información pública que han solicitado. Cada solicitud recibida ha sido objeto de un riguroso proceso de revisión y atención, garantizando que los ciudadanos obtengan la información que necesitan de manera oportuna y de conformidad con los plazos establecidos por la legislación vigente.

Este logro refleja el firme compromiso del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) con la rendición de cuentas y el derecho de acceso a la información por parte de la ciudadanía. La disposición para brindar información transparente y el esfuerzo por cumplir con los plazos legales contribuyen en gran medida a fortalecer la confianza y la relación entre la institución y los ciudadanos. El acceso a la información es un pilar esencial de la participación ciudadana y la toma de decisiones informadas.

En un contexto en el que la transparencia y la rendición de cuentas son más importantes que nunca, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) continúa trabajando en pro de la excelencia en la atención y la satisfacción de sus ciudadanos, garantizando que el acceso a la información pública sea una realidad para todos los ciudadanos que así lo requieran. Este enfoque fortalece la relación entre la organización y la comunidad y respalda los principios de una gestión gubernamental responsable y abierta.

Conclusiones

El análisis de los diversos canales de recepción revela una estrategia integral por parte del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) para satisfacer de manera efectiva las necesidades y expectativas de sus ciudadanos. Desde la interacción directa hasta la comunicación digital, INVAMA ha implementado una gama de opciones para asegurar que los ciudadanos puedan acceder a la atención de manera conveniente.

Para mejorar aún más la calidad del servicio, es fundamental mantener un monitoreo constante de estos canales, adaptándolos según las preferencias cambiantes de los ciudadanos. La adaptabilidad es esencial para garantizar una atención efectiva y eficiente en todos los niveles de interacción, lo que a su vez fortalecerá la relación entre la institución y sus ciudadanos.

Si bien el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) cumple con los plazos y proporciona soluciones inmediatas a las solicitudes de los ciudadanos, es esencial

enfocarse en fortalecer aún más la atención a las solicitudes próximas a vencer y abordar de manera proactiva las respuestas próximas a vencer. Esta acción fomentará una mayor satisfacción del ciudadano y consolidará la reputación de la organización como un proveedor confiable y comprometido con las necesidades de sus ciudadanos.

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

Elaboró



Kharool Ramirez Naranjo
Profesional Universitario Atención al Ciudadano