

INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LAS PQRSDF RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE DE 2025



JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE

GENERALIDADES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), en cumplimiento de los principios de transparencia, legalidad y eficiencia administrativa, acoge lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normativas aplicables en materia de derecho de petición y acceso a la información pública. En este marco, las peticiones de información constituyen un mecanismo clave mediante el cual los ciudadanos pueden ejercer su derecho fundamental a obtener información clara, veraz y oportuna sobre la gestión pública.

¿Qué es una Petición de Información?

Es el derecho que tienen todas las personas a solicitar y recibir información pública sobre las funciones, actividades, servicios, trámites, decisiones y demás aspectos relacionados con el funcionamiento del INVAMA, dentro del marco de sus competencias.

Este derecho busca garantizar la rendición de cuentas, fomentar la participación ciudadana y promover el control social sobre la gestión institucional.

Contenido de las Peticiones de Información

Las solicitudes pueden versar sobre:

- Estructura organizacional del INVAMA.
- Funciones y marco normativo que rige a la entidad.
- Trámites, servicios y procedimientos administrativos.
- Planes, programas, proyectos y resultados institucionales.
- Estados de ejecución presupuestal.
- Contratación pública.
- Informes de gestión.
- Estadísticas, informes técnicos o documentos de interés general.
- Estados de trámites presentados por el ciudadano.
- Acceso a publicaciones o información alojada en el sitio web institucional.

Conceptos Fundamentales de las PQRSDF

Con el fin de brindar mayor claridad sobre la gestión de solicitudes ciudadanas, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) define a continuación los conceptos fundamentales de las PQRSDF y los plazos legales para su respuesta, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables.

1. Petición

Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, ya sea por interés general o particular, con el fin de:

- Obtener el reconocimiento de un derecho.
- Requerir la intervención de una entidad o funcionario.
- Solicitar la resolución de una situación jurídica.
- Pedir la prestación de un servicio.
- Obtener información de carácter público.

Plazo de respuesta: 15 días hábiles siguientes a su recepción. (Ley 1755 de 2015, artículo 13)

2. Queja

Es la manifestación de inconformidad o protesta de los ciudadanos, originada en el comportamiento de los funcionarios o en deficiencias en la atención recibida, ya sea por fallas administrativas o conductas inadecuadas.

Plazo de respuesta: 15 días hábiles.

3. Reclamo

Expresión verbal o escrita de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica, relacionada con el incumplimiento, irregularidad o deficiencia en los servicios prestados por la entidad.

Plazo de respuesta: 15 días hábiles.

4. Sugerencia

Propuesta formulada por ciudadanos o funcionarios con el objetivo de mejorar procesos, servicios o actividades de la entidad, generando beneficios colectivos o institucionales.

Plazo de respuesta: No establecido normativamente. Se gestiona internamente.

5. Denuncia

Es la comunicación formal dirigida a una autoridad competente, en la que se informa sobre hechos que podrían constituir una conducta irregular o contraria a la ley. Su propósito es activar los procesos de investigación y sanción, si aplica.

Plazo de respuesta: Sujeto al proceso investigativo correspondiente.

6. Consulta

Solicitud dirigida al INVAMA que requiere un análisis técnico o especializado. Su finalidad es proporcionar información detallada, precisa y fundamentada sobre temas específicos vinculados a las funciones de la entidad.

Plazo de respuesta: 30 días hábiles.

7. Solicitud de Información Pública

Corresponde al derecho de toda persona a acceder a la información que produce y gestiona el INVAMA, como:

- Normas que rigen la entidad.
- Funciones, estructura, organigrama.
- Programas, planes y resultados institucionales.
- Estado de trámites.
- Servicios ofrecidos y mecanismos de acceso.
- Publicaciones y datos abiertos.

Plazo de respuesta:

- Respuesta: 10 días hábiles.
- Entrega de copias: 3 días hábiles posteriores.

8. Solicitud de Documentos

Solicitud específica de acceso a documentos de carácter público, relacionados con temas de interés general o particular.

Plazo de respuesta:

- Respuesta: 10 días hábiles.
- Entrega de copias: 3 días hábiles posteriores.

Nota importante:

- Todas las solicitudes deben estar relacionadas con las competencias legales del INVAMA.
- Cuando una solicitud no sea competencia del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), la entidad procederá a remitirla a la autoridad o entidad competente, conforme a lo establecido en la normativa vigente. Esta acción se realizará de manera oportuna y con la debida notificación al ciudadano, garantizando así el adecuado trámite de su requerimiento y evitando dilaciones innecesarias.
- Las solicitudes deben ser presentadas de manera respetuosa y cumplir con los requisitos mínimos de identificación y claridad para su adecuada gestión.

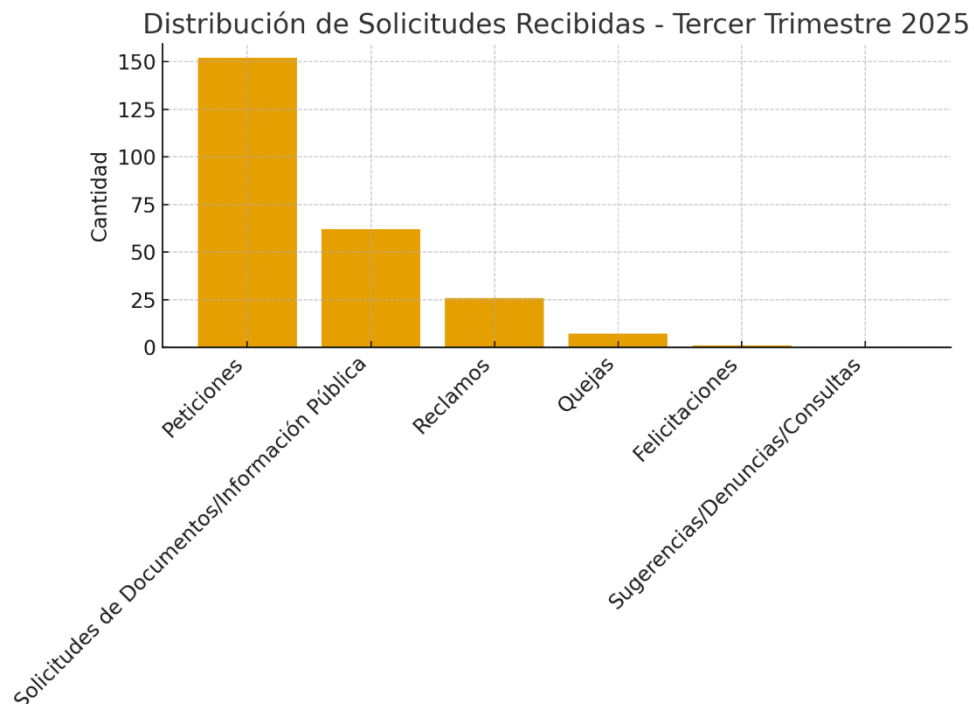
Informe Trimestral de Atención a Solicitudes Ciudadanas

Julio – Septiembre

El INVAMA reafirma su compromiso con una atención ciudadana accesible, respetuosa y eficaz. Durante el tercer trimestre del año se atendieron un total de 248 solicitudes recibidas a través de nuestros canales oficiales, las cuales fueron tramitadas dentro de los términos legales establecidos.

Distribución de Solicitudes Recibidas:

Tipo de Solicitud	Cantidad	% del Total	Tiempo Legal de Respuesta
Peticiones	152	61,29%	15 días hábiles
Solicitudes de Documentos y/o Información Pública	62	25%	10 días (copias: 3 días)
Reclamos	26	10,48%	15 días hábiles
Quejas	7	2,82%	15 días hábiles
Felicitaciones	1	0,40%	—
Sugerencias, Denuncias y Consultas	0	0,00%	— / 30 días (para consultas)



Principales conclusiones:

Las peticiones continúan siendo el tipo de solicitud más frecuente, representando más de la mitad del total (61,29%).

Se destaca un volumen importante de solicitudes de información pública, que representan el 25%, reflejando el interés ciudadano por el acceso a la información.

Las quejas (2,82%) y reclamos (10,48%) representaron un bajo porcentaje, lo que puede interpretarse como un nivel aceptable de satisfacción con la atención recibida

Se recibió una felicitación durante este periodo, destacando el reconocimiento de los ciudadanos hacia la gestión institucional.

Canales de Atención para la Recepción de Solicitudes

Con el propósito de garantizar una atención eficiente, oportuna y cercana a la ciudadanía, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) ha dispuesto múltiples canales para la recepción de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)**, así como otros trámites y solicitudes de información.

A continuación, se detallan los canales disponibles:

1. Web de Servicios en Línea

Los ciudadanos pueden radicar sus PQRSDF a través de la plataforma virtual dispuesta en el sitio web institucional:

<https://invama.gov.co>

Las solicitudes son recibidas por el área de Atención al Ciudadano, que realiza el seguimiento y asignación correspondiente para su respuesta, conforme a los plazos establecidos en la normatividad vigente.

2. Correo Electrónico Institucional

Los ciudadanos pueden enviar derechos de petición, solicitudes de información, quejas o reclamos al correo electrónico oficial:

atencionalciudadano@invama.gov.co

Este canal permite una gestión ágil y directa, conservando trazabilidad documental.

3. Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC) – Atención Presencial

Ubicado en la dirección:

Carrera 21 # 29 – 29, Módulo 5

En este punto, los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes de forma presencial, con atención personalizada por parte del personal del Instituto.

4. Sede Administrativa Los Alcázares – Atención Presencial

Calle 3C # 22 – 92, Barrio Los Alcázares

En esta sede, los ciudadanos pueden:

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (606) 8891030
NIT: 800002916-2
www.invama.gov.co

- Radicar peticiones de manera presencial.
- Solicitar paz y salvos.
- Obtener copias de facturas de alumbrado público y valorización.
- Realizar pagos mediante datafono.
- Solicitar acuerdos de pago.
- Reportar novedades relacionadas con servicios de valorización y alumbrado público.

5. Contact Center

El INVAMA pone a disposición de la ciudadanía sus líneas telefónicas de atención, a través de las cuales se pueden realizar consultas y radicar solicitudes:

☎ 606 8891030

☎ 606 8891020

6. Redes Sociales y WhatsApp Institucional

Los ciudadanos pueden presentar PQRSDF a través de medios digitales como:

Twitter

Instagram

WhatsApp: 350 4053493

Estos canales permiten una interacción más directa, especialmente útil para orientaciones y respuestas rápidas.

7. Buzón Físico

En los puntos presenciales de atención al ciudadano, el INVAMA ha dispuesto buzones físicos para la recepción de PQRSDF. Se entrega un formulario físico que debe ser diligenciado por el ciudadano, especificando el tipo de solicitud y los detalles del caso.

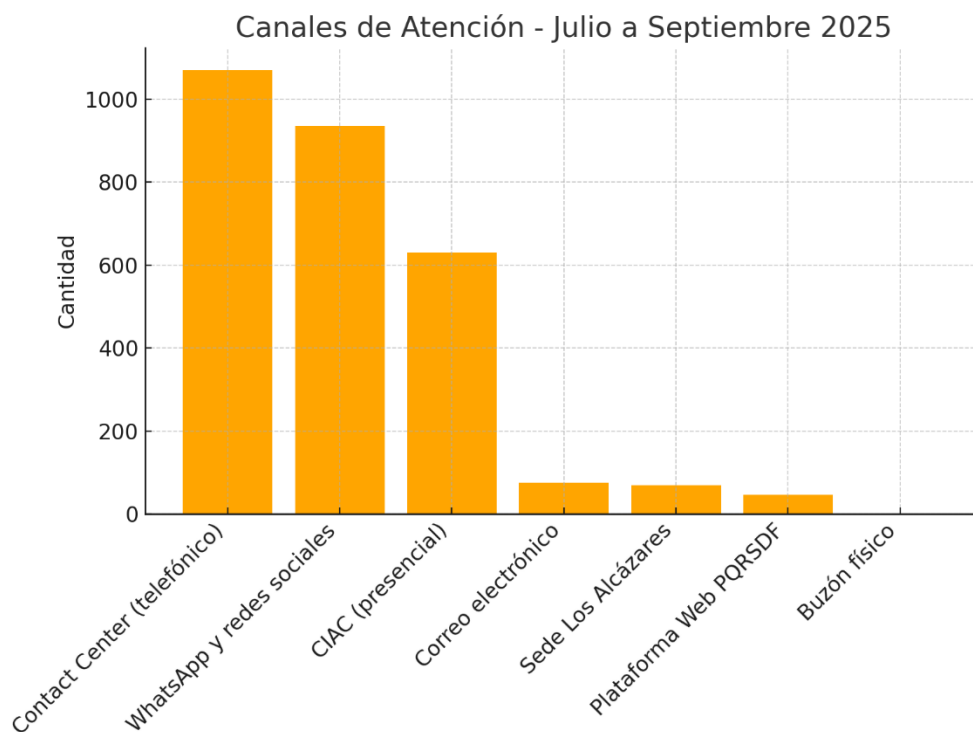
Compromiso con la Atención Ciudadana

El INVAMA reafirma su compromiso con una atención accesible, respetuosa y eficaz, garantizando que cada solicitud recibida por cualquiera de los canales mencionados sea registrada, tramitada y respondida dentro de los términos establecidos por la ley.

Canales de Atención - Julio a Septiembre

Total de solicitudes atendidas por canal: 2.826

Canal	Cantidad	% del Total	Ícono
Contact Center (telefónico)	1071	37,90%	☎ Teléfono
WhatsApp y redes sociales	935	33,09%	💬 Redes Sociales
CIAC (presencial)	630	22,29%	🏢 Atención presencial
Correo electrónico	75	2,65%	✉ Correo electrónico
Sede Los Alcázares	69	2,44%	📍 Oficina secundaria
Plataforma Web PQRSDF	46	1,63%	🌐 Plataforma web
Buzón físico	0	0,00%	📬 Buzón



Principales Conclusiones – Julio a Septiembre

Alta demanda de atención ciudadana:

Se gestionaron 2.826 solicitudes, lo que refleja un uso activo de los canales institucionales.

Dominio de los canales no presenciales:

El Contact Center (37,90%) y WhatsApp/redes sociales (33,09%) fueron los medios más utilizados por la ciudadanía.

Permanencia del canal presencial:

A pesar del crecimiento digital, el canal CIAC presencial mantuvo una participación significativa con el 22,29% de las solicitudes.

Correo y plataforma web con menor uso:

Aunque útiles para la trazabilidad documental, el uso del correo electrónico (2,65%) y la plataforma web (1,63%) fue reducido en comparación con otros medios.

Buzón físico en desuso:

No se reportaron solicitudes recibidas mediante buzón físico, evidenciando una preferencia por canales digitales o de atención directa.

Cobertura institucional ampliada:

La atención desde la Sede Los Alcázares representó un 2,44%, lo que resalta su importancia como punto de apoyo comunitario.

Evidencia de confianza ciudadana:

El uso activo de los canales demuestra el interés de los ciudadanos por interactuar con la entidad y ejercer su derecho a la participación.

Gestión Documental y Tecnología al Servicio de la Atención Ciudadana

Total de solicitudes radicadas: Julio, agosto y septiembre de 2025

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) ha desarrollado e implementado una estrategia integral de gestión documental, orientada a garantizar un flujo de información eficiente y el cumplimiento riguroso de los plazos de atención establecidos por la normatividad vigente.

Con el fin de mantener la trazabilidad y organización, cada solicitud radicada recibe un número consecutivo clasificado como Exterior–Interior (EI), registrando fecha y hora exacta de recepción o envío.

Herramientas tecnológicas implementadas

Sistema de Gestión Documental - Admiarchi

Es la plataforma encargada de administrar digitalmente los archivos de gestión, central e históricos del Instituto. Esta herramienta permite una gestión documental segura, ágil y conforme a los estándares establecidos en la Ley General de Archivos, garantizando la disponibilidad y conservación de los documentos cuando se requieran.

Sistema PQRSDF Web

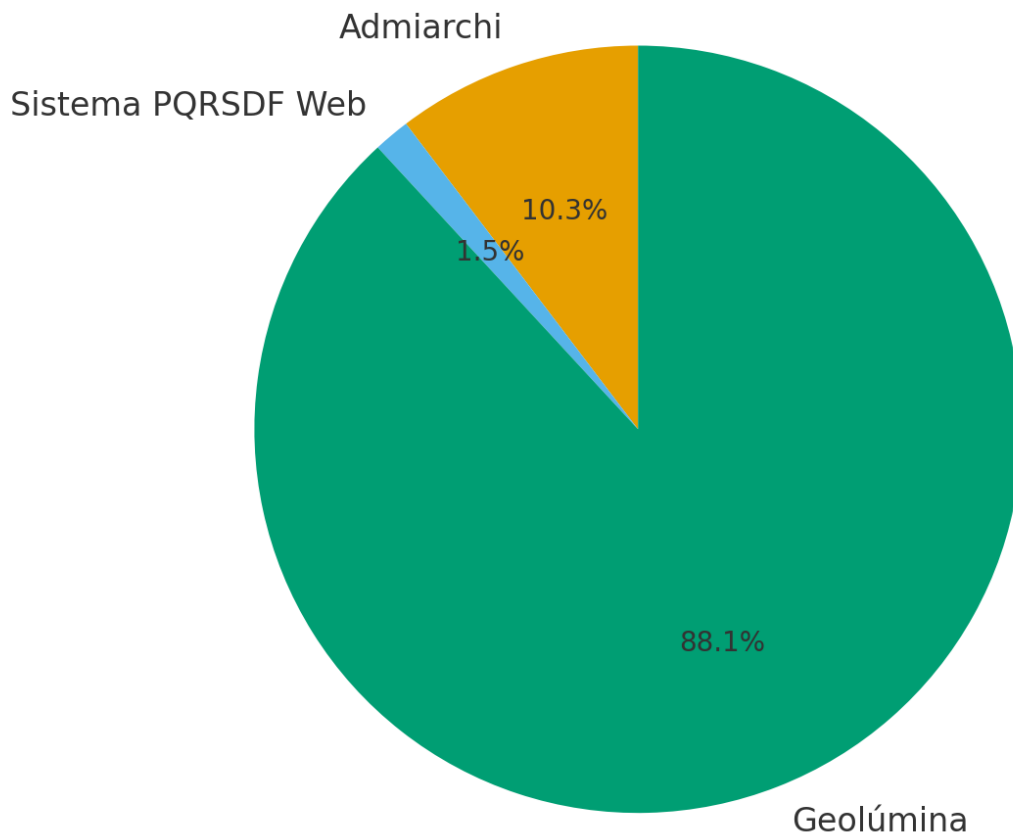
El sistema de radicación y seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) permite a los ciudadanos interactuar directamente con la entidad, desde el portal web. Esta herramienta mejora la eficiencia en la atención, incrementa la satisfacción ciudadana y fortalece la relación de confianza entre el Instituto y la comunidad.

Geolúmina

Para asegurar el cumplimiento del Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público, INVAMA implementa esta solución tecnológica que permite una gestión optimizada y basada en datos del sistema de alumbrado. Geolúmina proporciona información actualizada y precisa, facilitando la toma de decisiones tanto operativas como gerenciales para mejorar el servicio de iluminación pública en Manizales.

Herramienta	Solicitudes radicadas	% del total	Función principal
Admiarchi	311	10,34%	Gestión documental y archivo institucional
Sistema PQRSDF Web	46	1,53%	Radicación de PQRSDF por parte de la ciudadanía
Geolúmina	2.652	88,14%	Gestión del sistema de alumbrado público
Total	3.009	100%	—

Distribución de Solicitudes por Herramienta Tecnológica



Principales Conclusiones – Julio a Septiembre

Durante el tercer trimestre de 2025, se gestionaron 3.009 solicitudes a través de las plataformas tecnológicas institucionales.

Geolúmina concentró el mayor número de radicaciones (88,14%), reflejando la alta actividad en la gestión del alumbrado público.

Admiarchi, con un 10,34%, garantiza la adecuada organización y conservación de documentos institucionales.

Aunque con un menor volumen (1,53%), el **Sistema PQRSDF Web** representa una vía clave para fortalecer la participación ciudadana.

El uso complementario de estas herramientas evidencia el compromiso del INVAMA con la digitalización, la eficiencia operativa y la transparencia administrativa.

Tiempos de Respuesta – Tercer Trimestre 2025

Compromiso con la Oportunidad y la Eficiencia

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), bajo la supervisión del **Líder de la Unidad Técnica**, ha fortalecido su proceso de Atención al Ciudadano, enfocado en el seguimiento, control y apoyo constante a todas las áreas responsables de tramitar las solicitudes recibidas.

La prioridad institucional ha sido garantizar respuestas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, evitando vencimientos y asegurando una atención oportuna, clara y eficaz.

Resultados y acciones

Se estableció un sistema interno de alertas y seguimiento para evitar vencimientos en cada trámite.

La Profesional Universitario de Atención al Ciudadano actúa como puente entre las dependencias y la ciudadanía, garantizando que cada solicitud sea tramitada en tiempo y forma.

La implementación de herramientas como el Sistema Web PQRSDF y el Sistema de Gestión Documental permite un monitoreo en tiempo real del estado de cada solicitud.

Este enfoque ha contribuido a fortalecer la confianza ciudadana y a elevar los estándares de servicio de la entidad.

Quejas y/o Denuncias por Actos de Corrupción

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el **artículo 76 de la Ley 1474 de 2011** (Estatuto Anticorrupción), el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) ha habilitado un mecanismo accesible y seguro para que los ciudadanos puedan **reportar posibles actos de corrupción** cometidos por servidores públicos de la entidad.

Dicho artículo señala 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.”

Canal habilitado para denuncias

Conforme a esta disposición, INVAMA ha dispuesto en su sitio web oficial un espacio exclusivo para **radicar denuncias por presuntos actos de corrupción**:

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

(Secuencia de navegación: Menú principal → Participación → Denuncias por corrupción)

Gestión de las denuncias

- Las denuncias recibidas por este canal son tramitadas directamente por el Grupo de Control Disciplinario, unidad encargada de darles el tratamiento correspondiente en el marco de la ley.
- En caso de que un ciudadano radique una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación (PQRSF) por esta vía, y no constituya una denuncia por corrupción, la solicitud es redireccionada al área de Atención al Ciudadano, quien será responsable de emitir la respuesta adecuada según el tipo de requerimiento.

Compromiso institucional

INVAMA reafirma su compromiso con:

- La transparencia administrativa
- El fortalecimiento de la confianza ciudadana
- La prevención, detección y sanción de actos de corrupción

- La promoción de una cultura institucional basada en la integridad y el buen uso de los recursos públicos

Periodo: Julio – Septiembre 2025

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Quejas	3	3	1	7
Denuncias	0	0	0	0

Conclusiones

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron **7 quejas ciudadanas**, gestionadas conforme a los protocolos establecidos por el área de Atención al Ciudadano.

No se reportaron denuncias formales por presuntos actos de corrupción a través de los canales habilitados por INVAMA.

La ausencia de denuncias puede interpretarse como un indicador de confianza institucional, aunque también invita a continuar promoviendo y visibilizando el canal de denuncias disponible en el portal web oficial.

La correcta clasificación de las solicitudes permite asegurar que los casos relacionados con corrupción sean tratados por el Grupo de Control Disciplinario, mientras que el resto de PQRSF reciben respuesta por parte del área correspondiente.

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Periodo: Tercer Trimestre de 2025

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) reafirma su compromiso con la transparencia activa y el derecho fundamental de acceso a la información pública, en concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Esta norma tiene como propósito fortalecer los pilares de la democracia:

- La transparencia en la gestión pública
- La rendición de cuentas
- La participación ciudadana informada

Marco de cumplimiento

En cumplimiento de esta ley, INVAMA:

- Garantiza el acceso a la información pública mediante mecanismos presenciales y virtuales.
- Clasifica, organiza y publica la información de interés público de manera clara y actualizada.
- Facilita el ejercicio del derecho ciudadano a solicitar información sin necesidad de justificar su uso.
- Establece canales institucionales accesibles para la radicación y respuesta de este tipo de solicitudes, cumpliendo con los plazos legales de respuesta (10 días hábiles, y 3 días para copias simples).

Mes	Solicitudes recibidas
Julio	18
Agosto	19
Septiembre	25
Total	62

Estas cifras corresponden al 25% del total de solicitudes ciudadanas recibidas por INVAMA en el trimestre, lo que evidencia el interés de la ciudadanía en conocer el funcionamiento, decisiones y documentos relacionados con la gestión institucional.

Conclusiones y acciones destacadas

El número de solicitudes de acceso a la información pública aumentó en septiembre, lo que puede estar asociado a mayor visibilidad institucional o a procesos administrativos específicos realizados durante ese mes.

Todas las solicitudes fueron tramitadas conforme a los plazos establecidos por la ley, garantizando una respuesta oportuna, completa y verificable.

Se fortalecieron los canales virtuales de atención, principalmente a través del correo electrónico institucional y la plataforma PQRSDF Web.

INVAMA reafirma su compromiso con una gestión transparente, abierta y al servicio de la ciudadanía.

Solicitudes Trasladas a Otras Entidades

Durante el período evaluado, no se identificó ningún caso en el cual la información solicitada por los ciudadanos estuviera por fuera del ámbito de competencia del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA).

No obstante, en cumplimiento del principio de orientación al solicitante establecido por la Ley 1712 de 2014, la entidad mantiene los mecanismos y protocolos necesarios para garantizar el traslado oportuno de las solicitudes a otras entidades cuando sea necesario, asegurando así el ejercicio pleno del derecho de acceso a la información pública.

Compromiso institucional

INVAMA reitera su disposición para orientar adecuadamente a la ciudadanía, incluso en los casos donde no es competente para responder directamente.

La inexistencia de solicitudes trasladadas refleja una adecuada identificación y canalización de las solicitudes, así como una claridad en los temas que son de competencia de la entidad.

Se mantiene la preparación del equipo de atención al ciudadano para gestionar eficazmente cualquier requerimiento que eventualmente deba ser remitido a otro organismo.

Tiempo de Respuesta a Solicitudes de Información Pública

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública –, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) presenta el balance de los tiempos de respuesta a las solicitudes de información pública durante el tercer trimestre del año 2025.

El objetivo es evaluar el desempeño institucional en cuanto a eficiencia, cumplimiento de plazos legales y oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Respondidas dentro del plazo legal o con prórroga justificada	58	93,5%
Pendientes de respuesta al cierre del período	4	6,5%
Total	62	100%

Análisis

El 93,5% de las solicitudes fueron respondidas dentro del plazo legal (10 días hábiles), o con prórroga justificada.

Solo 4 solicitudes (6,5%) quedaron pendientes de respuesta al finalizar el trimestre, debido a procesos internos de validación o requerimientos adicionales de información.

La gestión de estas solicitudes ha sido priorizada para garantizar una respuesta en el menor tiempo posible.

Compromiso institucional

El INVAMA continúa fortaleciendo sus procesos de atención al ciudadano para asegurar que:

Todas las solicitudes de información pública sean tramitadas de forma oportuna y eficiente.

Se respeten los plazos establecidos por la ley.

Se mejore continuamente la calidad en la respuesta y se fortalezca la relación de confianza con la ciudadanía.

Solicitudes con Negación de Acceso a la Información Pública

Durante el tercer trimestre del año 2025, el Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) no negó el acceso a la información pública en ninguna de las solicitudes recibidas. Todas las peticiones fueron tramitadas y respondidas dentro de los plazos legales, garantizando el derecho fundamental de los ciudadanos a acceder a la información de carácter público.

Este resultado refleja el compromiso firme y sostenido de la entidad con los principios de transparencia, legalidad y rendición de cuentas, así como su disposición permanente para brindar información clara, oportuna y completa.

Aspectos destacados

100% de las solicitudes de acceso a la información pública fueron atendidas sin restricciones.

Se aplicaron criterios de revisión responsable y atención eficiente, cumpliendo con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.

No se registraron solicitudes que involucraran causales legales de reserva, confidencialidad o denegación.

Enfoque institucional

El INVAMA entiende el acceso a la información como un pilar esencial de la participación ciudadana y la gestión pública abierta. Este enfoque permite:

Fortalecer la confianza de la ciudadanía en la entidad.

Promover una cultura de gobierno abierto y colaboración.

Facilitar la toma de decisiones informadas por parte de los ciudadanos.

Este resultado es un indicador del buen desempeño institucional en materia de transparencia y atención al ciudadano, y ratifica el compromiso del INVAMA con una administración pública moderna, cercana y respetuosa de los derechos fundamentales.

Conclusiones Generales

Informe de Atención Ciudadana – Tercer Trimestre de 2025

1. Compromiso con la atención ciudadana

El Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) mantiene un compromiso constante con la atención efectiva y respetuosa de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), fortaleciendo el vínculo con la ciudadanía y promoviendo una participación activa e informada.

2. Cumplimiento de los plazos legales

Durante el período evaluado, se evidencia un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos por la normativa vigente. Esto refleja una adecuada organización interna, así como un proceso de gestión eficiente y orientado al servicio.

3. Oportunidades de mejora identificadas

Si bien el balance general es positivo, se identifican áreas con margen de mejora, particularmente en la atención de solicitudes complejas o aquellas que requieren coordinación con otras entidades. Estos casos tienden a presentar retrasos o quedar pendientes de respuesta al cierre del período.

4. Avances en transparencia y rendición de cuentas

INVAMA continúa fortaleciendo su política de acceso a la información pública, garantizando el derecho ciudadano y promoviendo la rendición de cuentas como pilar de la gestión pública. Esta labor contribuye a consolidar la confianza institucional.

5. Importancia de una comunicación efectiva

Se resalta la necesidad de seguir fortaleciendo los canales de comunicación con la ciudadanía. Una mayor claridad en la formulación de las solicitudes puede reducir la generación de reclamos o quejas por malentendidos, mejorando la calidad del servicio.

6. Capacitación y fortalecimiento institucional

La continuidad en la capacitación del talento humano y la incorporación de herramientas tecnológicas han sido claves para el seguimiento y control de las PQRSDF. Es fundamental seguir invirtiendo en estos aspectos para mantener y elevar los estándares de atención al ciudadano.

Elaboró



Kharool Ramirez Naranjo
Profesional Universitario Atención al Ciudadano