

**INFORME TRIMESTRAL**  
**GESTIÓN DE LAS PQRSDF**  
**RECIBIDAS**  
**PRIMER TRIMESTRE DE**  
**2026**



**ENERO | FEBRERO | MARZO**

## GENERALIDADES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN

Las peticiones de información constituyen un mecanismo fundamental mediante el cual la ciudadanía ejerce su derecho de acceso a la información pública, permitiendo conocer, solicitar y consultar datos relacionados con la gestión, los servicios y las actuaciones del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA.

A través de este tipo de solicitudes, los ciudadanos requieren información asociada principalmente a temas como alumbrado público, valorización, facturación, estado de trámites, proyectos institucionales y servicios administrativos, entre otros asuntos de interés general.

Estas peticiones son recibidas por INVAMA a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, tales como la atención presencial en el CIAC y en la sede principal ubicada en el barrio Los Alcázares, líneas telefónicas, canal de WhatsApp institucional y el aplicativo PQRSDF, garantizando accesibilidad y cobertura para todos los ciudadanos.

Una vez radicadas, las solicitudes son gestionadas conforme a los procedimientos internos establecidos y en estricto cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, asegurando respuestas claras, completas y oportunas dentro de los plazos legales.

INVAMA reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y el acceso a la información pública, fortaleciendo continuamente sus procesos de atención para brindar un servicio eficiente y de calidad a la comunidad.

¿Qué es una Petición de Información?

Una **Petición de Información** es el derecho que tiene toda persona a solicitar y obtener información pública que repose en las entidades del Estado, sin necesidad de justificar el motivo de la solicitud.

Este derecho está consagrado en el **artículo 23 de la Constitución Política de Colombia** y desarrollado por la **Ley 1755 de 2015**, y permite a los ciudadanos acceder de manera transparente a la información relacionada con la gestión, funciones, servicios, documentos y actuaciones de las entidades públicas.

Las peticiones de información pueden referirse, entre otros temas, a:

- Trámites y servicios institucionales
- Estado de solicitudes o procesos
- Información sobre alumbrado público y valorización
- Documentos, actos administrativos o datos de interés general

Las entidades públicas están obligadas a **recibir, tramitar y responder** estas solicitudes de forma **clara, completa y oportuna**, dentro de los plazos legales establecidos, garantizando así la transparencia y el acceso a la información pública.

Este mecanismo fortalece la **participación ciudadana** y el control social sobre la gestión pública.

## CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LAS PQRSDF

Las **PQRSDF** son los mecanismos mediante los cuales la ciudadanía puede interactuar con las entidades públicas para ejercer su derecho a la participación, al control social y al acceso a la información. A través de estos instrumentos, los ciudadanos pueden presentar diferentes tipos de solicitudes relacionadas con la gestión institucional.

### **Petición**

Es una solicitud respetuosa presentada ante la entidad para requerir información, copias de documentos, la prestación de un servicio o la adopción de una decisión dentro de las competencias de la entidad.

### **Queja**

Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta de un servidor público o la forma en que se presta un servicio, cuando se considera que hubo una actuación inadecuada o irregular.

### **Reclamo**

Solicitud presentada por un ciudadano con el fin de exigir la corrección de una situación particular, derivada de la prestación indebida de un servicio o del incumplimiento de una obligación por parte de la entidad.

### **Sugerencia**

Propuesta o recomendación realizada por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, los procesos institucionales o la atención al ciudadano.

### **Denuncia**

Comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la entidad o de los organismos competentes un posible hecho irregular, acto de corrupción o conducta contraria a la ley, para que se adelanten las acciones correspondientes.

### **Felicitación**

Expresión de reconocimiento o agradecimiento por la atención recibida, la calidad del servicio o la gestión realizada por la entidad o sus funcionarios.

### **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.

## Solicitud de Información Pública

La Solicitud de Información Pública es el derecho que tiene toda persona a acceder, consultar y obtener información que repose en poder de las entidades públicas, sin necesidad de manifestar el motivo de la solicitud.

Este derecho está garantizado por el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública).

Mediante la Solicitud de Información Pública, los ciudadanos pueden requerir, entre otros:

- Información sobre trámites y servicios institucionales
- Copias de documentos públicos
- Datos sobre la gestión administrativa y financiera
- Información relacionada con alumbrado público, valorización y proyectos institucionales
- Estado de solicitudes y procesos en curso

INVAMA promueve el uso de las PQRSDF como una herramienta fundamental para fortalecer la **transparencia, la mejora continua y la participación ciudadana**, garantizando la adecuada recepción, trámite y respuesta conforme a la normatividad vigente.

## Plazo de respuesta

El **plazo de respuesta** para las PQRSDF se rige por lo establecido en la **Ley 1755 de 2015**, y se cuenta en **días hábiles**, a partir del día siguiente a la radicación de la solicitud:

- Peticiones de información y copias de documentos: 10 días hábiles
- Peticiones de interés general o particular: 15 días hábiles
- Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: 15 días hábiles
- Consultas: 30 días hábiles
- Denuncias: Se tramitan conforme a su naturaleza y complejidad, y pueden requerir traslado a las autoridades competentes.

En caso de que no sea posible dar respuesta dentro de los términos establecidos, la entidad informará oportunamente al ciudadano los motivos de la demora y el nuevo plazo de respuesta, conforme a la normatividad vigente.

INVAMA garantiza la atención oportuna y transparente de todas las solicitudes ciudadanas.

**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

### Enero - Marzo

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA presenta el informe trimestral de atención a solicitudes ciudadanas correspondiente al periodo comprendido entre enero y marzo de 2026, con el propósito de dar a conocer la gestión realizada frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la comunidad.

Este informe tiene como objetivo analizar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evaluar los tiempos de respuesta, verificar el cumplimiento de los criterios de calidad en la atención y evidenciar el desempeño institucional en relación con los indicadores establecidos.

Así mismo, permite identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención al ciudadano, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios.

Tipo de Solicitud	Cantidad	% del Total
<b>Peticiones</b>	2512	<b>97,40%</b>
<b>Solicitudes de Documentos y/o Información Pública</b>	30	<b>1,16%</b>
<b>Reclamos</b>	25	<b>0,97%</b>
<b>Quejas</b>	7	<b>0,27%</b>
<b>Felicidades</b>	5	<b>0,19%</b>
<b>Sugerencias, Denuncias y Consultas</b>	0	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>2579</b>	

Durante el periodo analizado, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA registró un total de **2.579 solicitudes**, de las cuales **2.370 fueron radicadas a través del sistema GEOLUMINA**, evidenciando una alta concentración en la categoría de **peticiones**, que representaron 2.512 casos (97,40%) del total recibido.

En menor proporción, se atendieron **30 solicitudes de documentos y/o información pública (1,16%)**, seguidas de **25 reclamos (0,97%)**, **7 quejas (0,27%)** y **5 felicitaciones (0,19%)**. No se registraron sugerencias, denuncias ni consultas durante el periodo evaluado.

Estos resultados reflejan que la principal interacción de la ciudadanía con la entidad se centra en la radicación de peticiones, lo cual puede estar asociado a la necesidad de

información, la realización de trámites o la gestión directa ante el Instituto. Asimismo, el bajo número de quejas y reclamos podría indicar un nivel favorable en la prestación del servicio; no obstante, se recomienda continuar fortaleciendo los canales de atención y los mecanismos de seguimiento, con el fin de garantizar y mejorar la satisfacción ciudadana.

## CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA dispone de diversos canales de atención para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), con el fin de garantizar el acceso oportuno, incluyente y eficiente de la ciudadanía a los servicios institucionales.

A través de estos canales, los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes de manera ágil y segura, permitiendo a la entidad brindar una atención integral y realizar el seguimiento correspondiente a cada requerimiento.

Los canales habilitados son los siguientes:

- **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.

- **Correo Electrónico Institucional**

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

[atencionalciudadano@invama.gov.co](mailto:atencionalciudadano@invama.gov.co)

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

- **Atención presencial:**

En el punto de atención del **Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC** ubicada en la **Carrera 21 # 29 – 29, Modulo 5** y en la **Sede Principal ubicada en el barrio Los Alcázares** ubicada en la **Calle 3C # 22 – 92, Barrio Los Alcázares**, donde los ciudadanos pueden radicar solicitudes, recibir orientación y realizar trámites de manera directa, garantizando una atención personalizada y oportuna.

- **Atención telefónica:**

A través de las líneas institucionales, que permiten a la ciudadanía realizar consultas, reportes y solicitudes relacionadas con los servicios del Instituto, a través de las cuales se pueden realizar consultas y radicar solicitudes:

☎ 606 8891030

☎ 606 8891020

- **Redes Sociales y WhatsApp Institucional**

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

Facebook

Instagram y

X

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

- **Canal de WhatsApp institucional:**

Medio de atención digital que facilita la comunicación directa, el reporte de novedades y la orientación sobre trámites y servicios, especialmente en temas de alumbrado público.

WhatsApp: 350 4053493

- **Sistema PQRSDf:**

Plataforma oficial para la radicación de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades**, accesible a través del sitio web institucional, garantizando la trazabilidad y seguimiento de cada solicitud.

Estos canales permiten fortalecer la comunicación entre la entidad y la ciudadanía, asegurando la trazabilidad de las solicitudes y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente.

Durante el periodo analizado, se registraron **5.231 interacciones** a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, evidenciando una marcada preferencia por los canales no presenciales.

El **Contact Center (telefónico)** se posiciona como el principal canal de atención, con **3.502 registros (66,95%)**, lo que refleja una alta dependencia de la ciudadanía por la atención inmediata y personalizada que ofrece este medio. Este comportamiento sugiere la necesidad de mantener y fortalecer la capacidad operativa de este canal, garantizando tiempos de respuesta oportunos y calidad en la información suministrada.

Canal	Total	% del Total
Contact Center (telefónico)	3.502	66,95%
WhatsApp y redes sociales	1.065	20,36%
CIAC (presencial)	523	10,00%
Correo electrónico	56	1,07%
Sede Los Alcázares	33	0,63%
Plataforma Web PQRSDf	52	0,99%
Buzón físico	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>5.231</b>	

En segundo lugar, se encuentran **WhatsApp y redes sociales**, con **1.065 interacciones (20,36%)**, consolidándose como un canal de creciente relevancia. Esto evidencia una tendencia hacia el uso de herramientas digitales y de mensajería instantánea, que facilitan la comunicación ágil y directa con la entidad.

El canal **presencial (CIAC)** registró **523 atenciones (10,00%)**, lo cual indica que, aunque sigue siendo importante, su uso es significativamente menor en comparación con los canales virtuales y telefónicos. Esto puede estar asociado a factores como la comodidad, accesibilidad y ahorro de tiempo que ofrecen los medios digitales.

Por su parte, los canales de **correo electrónico (1,07%)**, **Plataforma Web PQRSDf (0,99%)** y **Sede Los Alcázares (0,63%)** presentan una baja participación dentro del total, lo que sugiere una menor preferencia o conocimiento por parte de los usuarios. Finalmente, el buzón físico no registró interacciones durante el periodo, evidenciando su baja o nula utilización.

En conclusión, se observa una clara migración hacia canales de atención inmediatos y digitales, especialmente el telefónico y las plataformas de mensajería. En este sentido, se recomienda fortalecer la estrategia de atención multicanal, optimizar los canales virtuales y promover el uso de herramientas como la Plataforma Web PQRSDf, con el fin de mejorar la eficiencia, trazabilidad y accesibilidad del servicio al ciudadano.

## Gestión Documental y Tecnología al Servicio de la Atención Ciudadana

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA fortalece la atención al ciudadano mediante la articulación de la **gestión documental** y el uso de **herramientas tecnológicas**, garantizando la adecuada recepción, radicación, seguimiento y respuesta de las solicitudes ciudadanas, en cumplimiento de la normatividad vigente.

Durante el periodo evaluado, la entidad implementó y mantuvo el uso del sistema de **gestión documental ADMIARCHI**, el cual permite la organización, control y trazabilidad de los documentos físicos y digitales, asegurando la integridad de la información y el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta. Este sistema facilita el registro ordenado de las PQRSDF y contribuye a la transparencia y eficiencia en los procesos administrativos.

De manera complementaria, INVAMA dispone de la **Plataforma Web PQRSDF**, que permite a los ciudadanos radicar solicitudes de forma virtual, realizar seguimiento a sus trámites y recibir respuestas oportunas, promoviendo el acceso a la información pública y la participación ciudadana a través de medios digitales.

Asimismo, el uso de canales tecnológicos como el **Contact Center**, el **correo electrónico institucional** y el **canal de WhatsApp**, ha permitido ampliar la cobertura del servicio de atención, agilizar la comunicación con la ciudadanía y optimizar la gestión de requerimientos, especialmente aquellos relacionados con el alumbrado público.

En conjunto, la integración de la gestión documental y las tecnologías de la información ha permitido a INVAMA mejorar la calidad del servicio, fortalecer la transparencia institucional y garantizar una atención al ciudadano más **eficiente, accesible y confiable**, alineada con los principios de mejora continua y gobierno digital.

Herramienta	Total	% del Total	Función principal
Admiarchi	179	5,30%	Gestión documental y archivo institucional
Sistema PQRSDF Web	52	1,54%	Radicación de PQRSDF por parte de la ciudadanía
Geolúmina	2.370	70,22%	Gestión del sistema de alumbrado público
<b>Total</b>	<b>3.375</b>	<b>100%</b>	

Durante el periodo analizado, se registraron **3.375 solicitudes gestionadas a través de herramientas tecnológicas**, lo que evidencia el papel fundamental de los sistemas de información en la atención y gestión de los requerimientos ciudadanos en el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA.

La herramienta Geolúmina concentra la mayor participación, con **2.370 registros (70,22%)**, posicionándose como el sistema principal de gestión. Este comportamiento se asocia directamente con su función en la **gestión del sistema de alumbrado público**, lo que indica que gran parte de las solicitudes ciudadanas están relacionadas con este servicio, así como la alta operatividad de esta plataforma.

En segundo lugar, se encuentra **Admiarchi**, con **179 registros (5,30%)**, utilizada para la **gestión documental y el archivo institucional**. Su participación refleja el soporte administrativo interno necesario para garantizar la organización, trazabilidad y conservación de la información.

Por su parte, el **Sistema PQRSDF Web** presenta una menor participación, con **52 registros (1,54%)**, lo cual sugiere una baja utilización por parte de la ciudadanía para la radicación directa de solicitudes a través de este canal. Esto puede estar relacionado con una preferencia por otros medios de atención más inmediatos, como el telefónico o las redes sociales.

En conclusión, se evidencia una alta concentración en el uso de la herramienta Geolúmina, lo que resalta la importancia del servicio de alumbrado público dentro de la gestión institucional. Asimismo, se identifica la oportunidad de **fortalecer la promoción y uso del Sistema PQRSDF Web**, con el fin de diversificar los canales de radicación, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y optimizar los procesos de atención al ciudadano.

## Tiempos de Respuesta – Primer Trimestre 2026

### Compromiso con la Oportunidad y la Eficiencia

Durante el primer trimestre de 2026, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA mantuvo su compromiso con la atención oportuna y eficiente de las solicitudes ciudadanas, garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente y en los lineamientos internos de la entidad.

La gestión de los tiempos de respuesta se apoyó en el uso de herramientas tecnológicas como **GEOLUMINA**, **Admiarchi** y la **Plataforma PQRSDF**, las cuales permiten realizar seguimiento en tiempo real al estado de cada solicitud, desde su radicación hasta su cierre definitivo. Esto ha contribuido a mejorar la trazabilidad, optimizar los procesos internos y reducir los tiempos de atención.

En términos generales, se evidencia un adecuado cumplimiento en los tiempos de respuesta, asociado a la organización de los flujos de trabajo, la asignación oportuna de responsables y el monitoreo constante por parte de las áreas encargadas. Este desempeño refleja una gestión orientada a la mejora continua y al fortalecimiento de la relación con la ciudadanía.

No obstante, la entidad reconoce la importancia de seguir implementando acciones que permitan optimizar aún más los tiempos de atención, tales como el fortalecimiento de los canales digitales, la automatización de procesos y la sensibilización del talento humano frente a la importancia de la oportunidad en la respuesta.

En este contexto, INVAMA reafirma su compromiso con la prestación de un servicio ágil, eficiente y centrado en las necesidades del ciudadano, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza institucional.

### **Quejas y/o Denuncias por Actos de Corrupción**

Durante el primer trimestre de 2026, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA no registró quejas ni denuncias asociadas a posibles actos de corrupción en el ejercicio de sus funciones.

Este resultado refleja, en el periodo evaluado, un comportamiento institucional alineado con los principios de transparencia, integridad y legalidad en la gestión pública. Asimismo, evidencia la importancia de los controles internos y de los mecanismos implementados por la entidad para prevenir, detectar y mitigar riesgos de corrupción.

No obstante, INVAMA mantiene activos los canales de atención y denuncia, garantizando a la ciudadanía la posibilidad de reportar cualquier situación que pueda afectar la correcta prestación del servicio o el cumplimiento de la función pública. Estos canales aseguran la confidencialidad de la información y el debido proceso en el tratamiento de cada caso.

En este sentido, la entidad reafirma su compromiso con la promoción de una cultura de integridad y la implementación de acciones preventivas, tales como la socialización del código de ética, el fortalecimiento de los mecanismos de control y la capacitación permanente del talento humano.

## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

### Periodo: Cuarto Trimestre de 2025

Durante el primer trimestre de 2026, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA recibió y gestionó solicitudes de acceso a la información pública, en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información establecidos en la normatividad vigente.

En el periodo analizado, se registraron **30 solicitudes de documentos y/o información pública**, las cuales representan el **1,16% del total de solicitudes recibidas**. Estas solicitudes fueron tramitadas conforme a los procedimientos institucionales, garantizando la entrega oportuna de la información requerida, salvo en aquellos casos en que aplicaron las excepciones legales.

La gestión de estas solicitudes se realizó a través de los canales dispuestos por la entidad, asegurando la trazabilidad y el seguimiento mediante herramientas tecnológicas como los sistemas de gestión documental y plataformas de atención al ciudadano.

Este comportamiento evidencia un uso moderado del derecho de acceso a la información por parte de la ciudadanía, así como el compromiso institucional con la transparencia, la publicidad de la información y la atención oportuna de los requerimientos.

Finalmente, INVAMA continuará fortaleciendo las estrategias de divulgación y acceso a la información pública, con el fin de promover una mayor participación ciudadana y garantizar el ejercicio efectivo de este derecho.

## Solicitudes Trasladas a Otras Entidades

En cumplimiento de lo establecido en la **Ley 1755 de 2015**, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA realiza el **traslado de las solicitudes** que no son de su competencia a las entidades correspondientes, garantizando que la ciudadanía reciba una atención adecuada y conforme al marco legal.

Durante el **primer trimestre de 2026**, tres solicitudes requirieron traslado y fueron remitidas de manera **oportuna** a las entidades competentes, informando al ciudadano sobre la actuación realizada, el destinatario del traslado y los datos de contacto para el respectivo seguimiento.

Este procedimiento permite:

- Asegurar el **principio de eficiencia administrativa**.
- Garantizar el **derecho de petición** y el debido trámite de las solicitudes.
- Evitar reprocesos y orientar adecuadamente a la ciudadanía.

INVAMA reafirma su compromiso con una gestión articulada con otras entidades públicas, promoviendo la **coordinación institucional**, la **transparencia** y la **atención integral al ciudadano**, incluso en aquellos casos que exceden su ámbito de competencia.

## Tiempo de Respuesta a Solicitudes de Información Pública

Durante el primer trimestre de 2026, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA gestionó las solicitudes de acceso a la información pública conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente, garantizando una atención oportuna y eficiente a la ciudadanía.

En este sentido, las **30 solicitudes de información pública** recibidas durante el periodo fueron tramitadas dentro de los plazos definidos por la ley, particularmente los establecidos en la **Ley 1712 de 2014** y el **Decreto 103 de 2015**, los cuales determinan un término máximo para dar respuesta a este tipo de requerimientos.

La entidad, a través de sus herramientas tecnológicas y procesos de gestión documental, realizó seguimiento continuo al estado de cada solicitud, asegurando su atención dentro de los tiempos establecidos y promoviendo la transparencia en el acceso a la información.

El cumplimiento de estos tiempos de respuesta evidencia el compromiso institucional con los principios de publicidad, eficiencia y servicio al ciudadano. No obstante, INVAMA continuará fortaleciendo sus mecanismos internos con el fin de optimizar los tiempos de atención y garantizar el acceso efectivo a la información pública.

## Solicitudes con Negación de Acceso a la Información Pública

Durante el primer trimestre de 2026, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA gestionó las solicitudes de acceso a la información pública en cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad. En el periodo analizado, **no se registraron solicitudes con negación de acceso a la información pública**, lo que evidencia una gestión orientada a garantizar el derecho fundamental de acceso a la información.

En los casos en que la información solicitada pueda estar sujeta a restricciones, la entidad actúa conforme a lo dispuesto en la **Ley 1712 de 2014** y el **Decreto 103 de 2015**, los cuales establecen las excepciones legales para la divulgación de información, tales como la protección de datos personales, la reserva legal o la seguridad de la información.

Este resultado refleja el compromiso institucional con la transparencia y el acceso abierto a la información, así como la adecuada clasificación y disponibilidad de los datos bajo los lineamientos de la gestión documental.

No obstante, INVAMA continuará fortaleciendo sus procesos internos para garantizar que cualquier eventual negación de acceso esté debidamente motivada, sustentada en la normatividad vigente y comunicada de manera clara y oportuna al ciudadano.

## Conclusión

El informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al primer trimestre de 2026 permite evidenciar el compromiso del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA con la atención oportuna, transparente y eficiente de las solicitudes ciudadanas.

Los resultados muestran una alta concentración en la radicación de peticiones, así como una marcada preferencia por canales de atención no presenciales, especialmente el canal telefónico y las plataformas digitales, lo que refleja cambios en los hábitos de interacción de la ciudadanía. Asimismo, el uso predominante de herramientas tecnológicas como GEOLUMINA evidencia la relevancia de los sistemas de información en la gestión institucional y en la optimización de los procesos de atención.

De igual manera, se destaca el cumplimiento en los tiempos de respuesta, la adecuada gestión de las solicitudes de acceso a la información pública y la ausencia de quejas o denuncias por actos de corrupción, aspectos que fortalecen la confianza ciudadana y respaldan los principios de transparencia e integridad en la entidad.

En este contexto, INVAMA reafirma su compromiso con la calidad del servicio, la atención centrada en el ciudadano y el fortalecimiento de estrategias que permitan una gestión cada vez más eficiente, accesible y transparente.