

# INFORME TRIMESTRAL

## GESTIÓN DE LAS PQRSDF

### RECIBIDAS

## SEGUNDO TRIMESTRE

## DE

## 2026



**ABRIL | MAYO | JUNIO**

## GENERALIDADES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN

Las peticiones de información constituyen uno de los principales mecanismos mediante los cuales la ciudadanía ejerce su derecho fundamental de acceso a la información pública, permitiendo conocer, solicitar y consultar información relacionada con la gestión institucional, los servicios prestados y las actuaciones administrativas del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA.

Durante el segundo trimestre de 2026, este tipo de solicitudes estuvo orientado principalmente a consultas relacionadas con el servicio de alumbrado público, contribución por valorización, facturación, estado de trámites, proyectos institucionales, expedición de documentos y demás servicios administrativos ofrecidos por la Entidad.

Con el propósito de garantizar una atención accesible, oportuna y eficiente, INVAMA dispone de diversos canales para la recepción de estas solicitudes, entre los cuales se encuentran:

- Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC).
- Sede Administrativa ubicada en el barrio Los Alcázares.
- Líneas telefónicas institucionales.
- Canal oficial de WhatsApp.
- Plataforma PQRSDF.
- Correo electrónico institucional.

Una vez recibidas, las peticiones son radicadas, clasificadas y asignadas a las dependencias competentes para su trámite, siguiendo los procedimientos internos establecidos y dando estricto cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulan el derecho fundamental de petición. Lo anterior permite garantizar respuestas claras, completas, de fondo y dentro de los términos legales establecidos.

El Instituto continúa fortaleciendo sus procesos de atención ciudadana mediante acciones orientadas al mejoramiento continuo, la optimización de los tiempos de respuesta, la calidad en la atención y el fortalecimiento de la transparencia institucional, promoviendo una relación cercana y de confianza con la comunidad.

### ¿Qué es una Petición de Información?

La **Petición de Información** es una modalidad del derecho fundamental de petición mediante la cual toda persona puede solicitar y obtener información pública que repose en poder de las entidades del Estado, sin necesidad de expresar o justificar las razones que motivan su solicitud.

Este derecho se encuentra consagrado en el **artículo 23 de la Constitución Política de Colombia** y desarrollado por la **Ley 1755 de 2015**, así como por la normativa que regula el

acceso a la información pública, garantizando a los ciudadanos el conocimiento de las actuaciones, documentos, decisiones y servicios que administran las entidades públicas.

Entre los asuntos más frecuentes objeto de este tipo de peticiones se encuentran:

- Información sobre trámites y servicios institucionales.
- Estado de solicitudes, procesos o actuaciones administrativas.
- Consultas relacionadas con alumbrado público y valorización.
- Facturación y obligaciones tributarias administradas por la Entidad.
- Copias de documentos y actos administrativos.
- Información de proyectos, programas y gestión institucional.

En cumplimiento de la normatividad vigente, INVAMA garantiza la recepción, trámite y respuesta de estas solicitudes bajo los principios de legalidad, transparencia, oportunidad, eficiencia y calidad, proporcionando respuestas completas, claras y de fondo dentro de los plazos establecidos por la ley.

Las peticiones de información constituyen además un instrumento esencial para fortalecer la transparencia de la administración pública, promover la participación ciudadana y facilitar el ejercicio del control social sobre la gestión institucional, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza entre la ciudadanía y la Entidad.

## 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

### Abril - Junio

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA presenta el informe trimestral de atención a solicitudes ciudadanas correspondiente al periodo comprendido entre abril y junio de 2026, con el propósito de dar a conocer la gestión realizada frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (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                                 | Abril      | Mayo       | Junio      | Cantidad    | %      |
|---------------------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|--------|
| Peticiones                                        | 686        | 599        | 521        | 1806        | 93,58% |
| Solicitudes de Documentos y/o Información Pública | 38         | 36         | 36         | 110         | 5,70%  |
| Reclamos                                          | 2          | 1          | 4          | 7           | 0,36%  |
| Quejas                                            | 1          | 0          | 2          | 3           | 0,16%  |
| Felicitaciones                                    | 1          | 1          | 0          | 2           | 0,10%  |
| Sugerencias, Denuncias y Consultas                | 2          | 0          | 0          | 2           | 0,10%  |
| <b>Total</b>                                      | <b>730</b> | <b>637</b> | <b>563</b> | <b>1930</b> |        |

Durante el periodo comprendido entre **abril y junio de 2026**, el Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** recibió un total de **1.930 solicitudes** a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía. Del total de requerimientos, **1.806 correspondieron a peticiones**, representando el **93,58 %** de las solicitudes recibidas, lo que evidencia que este continúa siendo el mecanismo de interacción más utilizado por los ciudadanos para acceder a los servicios e información institucional.

En cuanto a las demás tipologías, se registraron **110 solicitudes de documentos y/o información pública (5,70 %)**, **7 reclamos (0,36 %)**, **3 quejas (0,16 %)**, **2 felicitaciones (0,10 %)** y **2 sugerencias, denuncias y consultas (0,10 %)**.

Respecto al comportamiento mensual, se observa que **abril** presentó el mayor número de solicitudes con **730 registros**, seguido de **mayo** con **637** y **junio** con **563**, evidenciándose una disminución progresiva en el volumen de requerimientos durante el trimestre.

Estos resultados permiten concluir que la mayor demanda ciudadana continúa concentrándose en las peticiones relacionadas con los servicios y trámites institucionales, mientras que las demás modalidades de PQRSDf mantienen una participación significativamente menor. Esta información constituye un insumo importante para el seguimiento de la gestión institucional y para la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de atención al ciudadano, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia administrativa y la prestación de un servicio cada vez más oportuno y orientado a las necesidades de la comunidad.

## **CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES**

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

A través de estos canales, los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes de manera ágil, segura y accesible, permitiendo a la Entidad realizar el registro, seguimiento y gestión de cada requerimiento, en cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Los canales de atención habilitados son los siguientes:

### **1. Portal Web Institucional – Servicios en Línea**

Los ciudadanos pueden radicar sus PQRSDF mediante la plataforma de Servicios en Línea disponible en el portal web institucional. Este canal permite el registro de solicitudes durante las 24 horas del día, garantizando su trazabilidad y seguimiento por parte del Área de Atención al Ciudadano.

**Sitio web institucional:** <https://invama.gov.co>

### **2. Correo Electrónico Institucional**

Las peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos y demás requerimientos pueden presentarse a través del correo electrónico oficial de Atención al Ciudadano, facilitando una gestión ágil, segura y con respaldo documental.

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

### **3. Atención Presencial**

INVAMA cuenta con dos puntos de atención para brindar orientación personalizada, recibir solicitudes y apoyar a la ciudadanía en la realización de trámites y servicios:

Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC): Carrera 21 No. 29-29, Módulo 5.

Sede Principal INVAMA: Calle 3C No. 22-92, barrio Los Alcázares.

### **4. Atención Telefónica**

La Entidad dispone de líneas telefónicas institucionales para atender consultas, brindar orientación y recibir solicitudes relacionadas con los servicios prestados por INVAMA.

**Líneas de atención:**

- (606) 889 1030

- (606) 889 1020

## 5. Redes Sociales Institucionales

Con el propósito de fortalecer la comunicación con la ciudadanía, INVAMA dispone de sus redes sociales oficiales como canales de orientación e interacción, a través de las cuales los usuarios pueden realizar consultas y recibir información sobre trámites, servicios y actividades institucionales.

- Facebook
- Instagram
- X

## 6. WhatsApp Institucional

Como canal de atención digital, INVAMA cuenta con una línea de WhatsApp que facilita la comunicación directa con los ciudadanos para la orientación sobre trámites y servicios, así como el reporte de novedades, especialmente aquellas relacionadas con el servicio de alumbrado público.

**WhatsApp:** 350 405 3493

## 7. Sistema PQRSDF

El Sistema PQRSDF constituye la plataforma oficial para la radicación, administración, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por la ciudadanía. Este sistema garantiza la trazabilidad de cada solicitud desde su recepción hasta la emisión de la respuesta definitiva, contribuyendo al cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y oportunidad en la atención al ciudadano.

| Canal                       | Abril       | Mayo        | Junio       | Total        | %      |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------|
| Contact Center (telefónico) | 969         | 947         | 760         | 2.676        | 61,26% |
| WhatsApp y redes sociales   | 359         | 333         | 285         | 977          | 22,37% |
| CIAC (presencial)           | 149         | 142         | 128         | 419          | 9,59%  |
| Correo electrónico          | 78          | 71          | 64          | 213          | 4,88%  |
| Sede Los Alcázares          | 18          | 15          | 21          | 54           | 1,24%  |
| Plataforma Web PQRSDF       | 8           | 15          | 6           | 29           | 0,66%  |
| Buzón físico                | 0           | 0           | 0           | 0            | 0      |
| <b>Total</b>                | <b>1581</b> | <b>1523</b> | <b>1264</b> | <b>4.368</b> |        |

Durante el **segundo trimestre de 2026**, los diferentes canales de atención del Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** registraron un total de **4.368 interacciones** con la

ciudadanía. El **Contact Center (atención telefónica)** se consolidó como el principal medio de comunicación, con **2.676 registros**, equivalente al **61,26 %** del total de atenciones, lo que evidencia la preferencia de los ciudadanos por este canal debido a su accesibilidad e inmediatez.

El segundo canal con mayor utilización fue **WhatsApp y redes sociales**, con **977 atenciones (22,37 %)**, reflejando el creciente uso de los canales digitales para la interacción con la Entidad. La atención **presencial en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC)** registró **419 atenciones (9,59 %)**, mientras que el **correo electrónico institucional** recibió **213 solicitudes (4,88 %)**.

Por su parte, la **Sede Los Alcázares** atendió **54 solicitudes (1,24 %)** y la **Plataforma Web PQRSDF** registró **29 radicaciones (0,66 %)**. Durante el periodo evaluado, el **buzón físico** no presentó registros de utilización.

En cuanto al comportamiento mensual, **abril** concentró el mayor volumen de atenciones con **1.581 registros**, seguido de **mayo** con **1.523** y **junio** con **1.264**, observándose una disminución gradual en el número de interacciones durante el trimestre.

Los resultados evidencian que los canales telefónicos y digitales continúan siendo los medios preferidos por la ciudadanía para acceder a los servicios institucionales, lo que representa un reto para INVAMA en el fortalecimiento permanente de estos mecanismos de atención. Así mismo, la diversidad de canales disponibles garantiza una atención accesible e incluyente, facilita la trazabilidad de las solicitudes y contribuye al cumplimiento de los términos legales de respuesta, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia administrativa y la confianza de los ciudadanos en la gestión institucional.

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

El Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** continúa fortaleciendo la atención al ciudadano mediante la integración de la **gestión documental** y el uso de **herramientas tecnológicas**, orientadas a garantizar una administración eficiente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), desde su recepción hasta la emisión de la respuesta definitiva.

Durante el **segundo trimestre de 2026**, la Entidad mantuvo la operación del sistema de **Gestión Documental ADMIARCHI**, herramienta que permite la radicación, clasificación, distribución, seguimiento y archivo de la documentación institucional, asegurando la trazabilidad de cada solicitud, la conservación de la información y el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente. Este sistema constituye un apoyo fundamental para la gestión documental, facilitando el control de los expedientes y fortaleciendo la eficiencia de los procesos administrativos.

El Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** continúa fortaleciendo la atención al ciudadano mediante la integración de la **gestión documental** y el uso de **herramientas tecnológicas**, orientadas a garantizar una administración eficiente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), desde su recepción hasta la emisión de la respuesta definitiva.

Durante el **segundo trimestre de 2026**, la Entidad mantuvo la operación del sistema de **Gestión Documental ADMIARCHI**, herramienta que permite la radicación, clasificación, distribución, seguimiento y archivo de la documentación institucional, asegurando la trazabilidad de cada solicitud, la conservación de la información y el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente. Este sistema constituye un apoyo fundamental para la gestión documental, facilitando el control de los expedientes y fortaleciendo la eficiencia de los procesos administrativos.

De manera complementaria, la **Plataforma Web PQRSDF** continúa consolidándose como un canal digital que permite a los ciudadanos presentar solicitudes de manera virtual, consultar el estado de sus trámites y acceder oportunamente a las respuestas emitidas por la Entidad, promoviendo el ejercicio del derecho de petición, el acceso a la información pública y la participación ciudadana.

Asimismo, INVAMA dispone de otros canales tecnológicos y de atención, como el **Contact Center**, el **correo electrónico institucional**, el **canal oficial de WhatsApp** y las redes de atención presencial, los cuales permiten ofrecer un servicio más ágil, oportuno y cercano a la ciudadanía. Estos mecanismos han facilitado especialmente la gestión de requerimientos relacionados con el servicio de alumbrado público, valorización y demás trámites institucionales, optimizando los tiempos de atención y fortaleciendo la comunicación entre la Entidad y los usuarios.

La articulación entre la gestión documental y las tecnologías de la información ha contribuido al fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), favoreciendo la transparencia, la eficiencia administrativa y la mejora continua de los procesos de atención al ciudadano. En este sentido, INVAMA reafirma su compromiso con la transformación digital, la modernización de sus procesos y la prestación de un servicio cada vez más eficiente, accesible, confiable y orientado a las necesidades de la ciudadanía.

| Herramienta        | Total        | % del Total | Función principal                               |
|--------------------|--------------|-------------|-------------------------------------------------|
| Admiarchi          | 213          | 10,71%      | Gestión documental y archivo institucional      |
| Sistema PQRSDF Web | 29           | 1,46%       | Radicación de PQRSDF por parte de la ciudadanía |
| Geolúmina          | 1.746        | 87,83%      | Gestión del sistema de alumbrado público        |
| <b>Total</b>       | <b>1.988</b> | <b>100%</b> |                                                 |

Durante el **segundo trimestre de 2026**, las herramientas tecnológicas utilizadas por el Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** registraron un total de **1.988 actuaciones**, evidenciando el papel fundamental que desempeñan los sistemas de información en la gestión de las solicitudes ciudadanas y en la prestación de los servicios institucionales.

El sistema **Geolúmina** concentró el mayor número de registros, con **1.746 actuaciones**, equivalentes al **87,83 %** del total, consolidándose como la principal herramienta tecnológica para la gestión de los requerimientos relacionados con el servicio de alumbrado público, desde la recepción de reportes hasta el seguimiento de las actividades ejecutadas.

Por su parte, el sistema de **Gestión Documental ADMIARCHI** registró **213 actuaciones**, correspondientes al **10,71 %** del total, constituyéndose en la plataforma institucional para la radicación, distribución, control y archivo de la documentación oficial, garantizando la trazabilidad de los expedientes y el cumplimiento de los procedimientos documentales.

Finalmente, la **Plataforma Web PQRSDF** registró **29 radicaciones**, equivalentes al **1,46 %** del total, permitiendo a la ciudadanía presentar solicitudes de manera virtual y realizar el seguimiento de sus requerimientos de forma ágil y segura.

Estos resultados evidencian que INVAMA continúa fortaleciendo la incorporación de herramientas tecnológicas como soporte de la atención al ciudadano, mejorando la eficiencia de los procesos administrativos, optimizando el seguimiento de las solicitudes y garantizando una gestión transparente, oportuna y alineada con los principios de gobierno digital y mejora continua

## Tiempos de Respuesta – Segundo Trimestre 2026

### Compromiso con la Oportunidad y la Eficiencia

Durante el **segundo trimestre de 2026**, el Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** mantuvo su compromiso con la atención oportuna, eficiente y de calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), orientando sus esfuerzos al cumplimiento de los términos establecidos en la **Ley 1755 de 2015** y demás disposiciones que regulan el derecho fundamental de petición.

La gestión de los tiempos de respuesta estuvo soportada en el uso de herramientas tecnológicas como **Geolúmina**, **ADMIARCHI** y la **Plataforma Web PQRSDF**, las cuales permiten realizar el seguimiento permanente de cada solicitud desde su radicación hasta su cierre, garantizando la trazabilidad de la información, el control de los vencimientos y la asignación oportuna de las dependencias responsables.

Durante el periodo evaluado se evidenció un adecuado desempeño en la gestión de los tiempos de respuesta, resultado de la articulación entre las diferentes dependencias de la Entidad, el monitoreo permanente de las solicitudes y el fortalecimiento de los mecanismos internos de seguimiento. Estas acciones han permitido optimizar los procesos de atención, reducir los tiempos de gestión y brindar respuestas claras, completas y dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.

No obstante, INVAMA continúa implementando estrategias orientadas al mejoramiento continuo, enfocadas en el fortalecimiento de los canales digitales, la optimización de los procedimientos internos, la automatización de actividades y la sensibilización permanente de los servidores públicos sobre la importancia de la oportunidad y la calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía.

En este contexto, la Entidad reafirma su compromiso con la prestación de un servicio cada vez más ágil, eficiente, transparente y centrado en las necesidades de los ciudadanos, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional, la transparencia administrativa y la mejora continua de la gestión pública.

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

Durante el **segundo trimestre de 2026**, el Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** no registró **quejas ni denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción** en el ejercicio de sus funciones o en la prestación de los servicios institucionales.

Este resultado refleja que, durante el periodo evaluado, no se presentaron reportes ciudadanos que evidenciaran posibles conductas contrarias a los principios de legalidad, transparencia, moralidad administrativa e integridad que orientan la gestión de la Entidad. Asimismo, pone de manifiesto la efectividad de los mecanismos de control interno, seguimiento y prevención implementados para minimizar los riesgos asociados a posibles actos de corrupción.

No obstante, INVAMA mantiene habilitados y en permanente funcionamiento los diferentes canales de atención y denuncia, garantizando a la ciudadanía la posibilidad de presentar de manera oportuna cualquier queja, denuncia o reporte relacionado con presuntas irregularidades en la gestión pública. Estos mecanismos aseguran la confidencialidad de la información, la protección del denunciante cuando corresponda y el debido proceso en el análisis y trámite de cada caso.

De igual manera, la Entidad continúa desarrollando acciones encaminadas al fortalecimiento de la cultura de integridad y transparencia, mediante la implementación de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, la socialización de los principios éticos institucionales, el fortalecimiento de los controles internos y la capacitación permanente de los servidores públicos, contribuyendo al cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y a la consolidación de una administración pública íntegra, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía.

## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

### Periodo: Segundo Trimestre de 2026

Durante el **segundo trimestre de 2026**, el Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** recibió y gestionó las solicitudes de acceso a la información pública en cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información consagrados en la Constitución Política, la **Ley 1712 de 2014** y la **Ley 1755 de 2015**.

En el periodo evaluado se registraron **110 solicitudes de documentos y/o información pública**, las cuales representan el **5,70 %** del total de **1.930 solicitudes** recibidas por la Entidad. Estas solicitudes fueron atendidas conforme a los procedimientos institucionales, garantizando respuestas claras, completas y oportunas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, salvo aquellos casos en los que aplicaron las excepciones previstas en la ley.

La gestión de estas solicitudes se realizó a través de los diferentes canales de atención habilitados por INVAMA y mediante el apoyo de herramientas tecnológicas como el sistema de **Gestión Documental ADMIARCHI** y la **Plataforma Web PQRSDF**, las cuales permiten la radicación, seguimiento, control y trazabilidad de cada requerimiento, fortaleciendo la eficiencia administrativa y la transparencia en la gestión de la información pública.

El comportamiento registrado durante el trimestre evidencia que la ciudadanía continúa ejerciendo su derecho de acceso a la información pública para conocer aspectos relacionados con la gestión institucional, los trámites, los servicios y las actuaciones administrativas de la Entidad, contribuyendo al fortalecimiento del control social y la participación ciudadana.

Finalmente, INVAMA reafirma su compromiso con el fortalecimiento de las estrategias de transparencia activa y pasiva, la publicación permanente de información de interés público y el mejoramiento continuo de los mecanismos de acceso a la información, garantizando a la ciudadanía el ejercicio efectivo de este derecho fundamental y consolidando una gestión pública abierta, participativa y orientada al servicio de la comunidad.

### Solicitudes Trasladas a Otras Entidades

En cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 21 de la Ley 1755 de 2015**, el Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** realiza el traslado de aquellas peticiones que, por su naturaleza o contenido, corresponden a la competencia de otras entidades públicas, garantizando el derecho fundamental de petición y el acceso oportuno a la administración pública.

Durante el **segundo trimestre de 2026**, las solicitudes que no eran competencia de INVAMA fueron trasladadas oportunamente a las entidades correspondientes, informando al peticionario sobre la actuación realizada, la entidad destinataria y los datos necesarios para efectuar el respectivo seguimiento, conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

Este procedimiento contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional y permite:

- Garantizar el cumplimiento del derecho fundamental de petición.
- Dar aplicación al principio de coordinación entre las entidades públicas.
- Evitar reprocesos y optimizar la atención de las solicitudes ciudadanas.
- Asegurar que cada requerimiento sea conocido y resuelto por la autoridad competente.
- Brindar una orientación clara y oportuna a la ciudadanía.

El traslado oportuno de las solicitudes constituye una práctica que fortalece la eficiencia administrativa, la transparencia y la articulación interinstitucional, permitiendo ofrecer una atención integral a los ciudadanos aun cuando los asuntos presentados excedan las competencias de la Entidad.

INVAMA reafirma su compromiso con el cumplimiento de la normatividad vigente, la mejora continua de sus procesos de atención al ciudadano y la consolidación de una gestión pública eficiente, transparente y orientada a garantizar los derechos de la comunidad.

## Tiempo de Respuesta a Solicitudes de Información Pública

Durante el **segundo 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 **Ley 1712 de 2014**, la **Ley 1755 de 2015** y demás disposiciones aplicables, garantizando una atención oportuna, eficiente y transparente a la ciudadanía.

Durante el periodo evaluado se tramitaron **110 solicitudes de documentos y/o información pública**, las cuales fueron atendidas mediante los procedimientos institucionales definidos para este tipo de requerimientos, asegurando respuestas claras, completas y dentro de los términos legales establecidos.

La Entidad realizó el seguimiento permanente al estado de cada solicitud a través del sistema de **Gestión Documental ADMIARCHI** y la **Plataforma Web PQRSDF**, herramientas que permiten controlar los tiempos de respuesta, garantizar la trazabilidad de la información y facilitar el monitoreo de las actuaciones administrativas desde su radicación hasta la entrega de la respuesta definitiva.

El cumplimiento de los tiempos de respuesta evidencia el compromiso institucional con los principios de transparencia, publicidad, eficiencia, oportunidad y acceso a la información pública, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión de la Entidad y promoviendo el ejercicio efectivo del derecho fundamental de acceso a la información.

Finalmente, INVAMA continuará fortaleciendo sus mecanismos de seguimiento y control, así como las estrategias de mejora continua orientadas a optimizar los procesos internos, consolidar el uso de herramientas tecnológicas y garantizar una atención cada vez más ágil, eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

## Solicitudes con Negación de Acceso a la Información Pública

Durante el **segundo trimestre de 2026**, el Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** gestionó las solicitudes de acceso a la información pública bajo los principios de transparencia, publicidad, máxima divulgación y acceso a la información, en cumplimiento de lo establecido en la **Ley 1712 de 2014**, la **Ley 1755 de 2015** y demás normas concordantes.

En el periodo evaluado, **no se registraron solicitudes con negación de acceso a la información pública**, lo que evidencia el compromiso institucional con la garantía del derecho de acceso a la información y la disponibilidad de la información pública que administra la Entidad.

En aquellos casos en que la información solicitada pueda encontrarse sujeta a reserva o clasificación, INVAMA aplica los criterios establecidos en la normatividad vigente, garantizando que cualquier limitación al acceso se encuentre debidamente fundamentada en las excepciones legales, tales como la protección de datos personales, la reserva legal o la seguridad de la información, y que sea comunicada oportunamente al solicitante.

Este resultado refleja el fortalecimiento de los procesos de gestión documental, organización de la información y transparencia institucional, facilitando el acceso de la ciudadanía a la información pública y promoviendo el ejercicio del control social sobre la gestión de la Entidad.

INVAMA continuará fortaleciendo sus mecanismos de administración documental, transparencia activa y acceso a la información pública, garantizando que cualquier decisión relacionada con la entrega o restricción de la información se adopte con estricto apego a la normatividad vigente, bajo los principios de legalidad, objetividad, oportunidad y servicio al ciudadano.

## Conclusión

El presente **Informe Trimestral de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** correspondiente al **segundo trimestre de 2026** evidencia el compromiso del Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** con el fortalecimiento de la atención al ciudadano, la transparencia institucional y el cumplimiento de los principios que orientan la función pública.

Durante el periodo evaluado se registraron **1.930 solicitudes**, de las cuales las **peticiones** representaron el mayor porcentaje de participación, confirmando que este continúa siendo el principal mecanismo utilizado por la ciudadanía para acceder a los servicios, realizar consultas y ejercer el derecho fundamental de petición. Asimismo, se observó una amplia utilización de los canales no presenciales, especialmente el **Contact Center y WhatsApp**, lo que evidencia la consolidación de los medios tecnológicos como herramientas fundamentales para facilitar la interacción entre la Entidad y la comunidad.

La gestión apoyada en sistemas de información como **Geolúmina, ADMIARCHI** y la **Plataforma Web PQRSDF** permitió garantizar la trazabilidad de las solicitudes, optimizar los procesos administrativos y fortalecer el seguimiento de los requerimientos ciudadanos, contribuyendo al cumplimiento de los tiempos de respuesta y al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

De igual forma, durante el trimestre se evidenció el cumplimiento de los términos legales para la atención de las solicitudes, la adecuada gestión de las peticiones de acceso a la información pública, la inexistencia de negaciones de acceso a la información y la ausencia de quejas o denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, resultados que reflejan el compromiso de INVAMA con la transparencia, la integridad, el acceso a la información pública y la prestación de un servicio orientado al ciudadano.

Finalmente, INVAMA continuará fortaleciendo sus estrategias de atención, modernización tecnológica, gestión documental y mejora continua, con el propósito de optimizar sus procesos, ampliar los canales de comunicación, fortalecer la participación ciudadana y garantizar una atención cada vez más eficiente, oportuna, transparente y centrada en las necesidades de la comunidad, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las políticas de Gobierno Digital.