

La Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones durante el periodo comprendido entre enero - junio de la vigencia 2026; para el efecto se revisa las peticiones presentadas ante el Instituto de Valorización de Manizales INVAMA por los diferentes canales que se tienen dispuestos, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección, de igual manera a los responsables de los diferentes procesos que se tienen establecidos al interior de la Entidad, todo ello encaminado a contribuir al mejoramiento continuo.

OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) recibidas por el Instituto de Valorización de Manizales INVAMA, mediante el análisis cuantitativo para el primer semestre del año 2026.

METODOLOGÍA APLICADA

Constatar los expedientes de trámite de Derecho de Petición por cada Área del Instituto de Valorización de Manizales INVAMA, se coteja el cumplimiento de términos evidenciando que la respuesta se haya realizado de acuerdo al fundamento legal respectivo, con el objetivo primordial de brindar cumplimiento de lo solicitado por el usuario.

RESULTADOS

La Oficina de Control Interno presenta el informe que contiene como primera medida la descripción general de las PQRSDF, así como los Derechos de Petición, en cuanto a clasificación, cumplimiento en los términos de Ley, inobservancias y extemporaneidad radicadas en los meses de enero a junio de la vigencia 2026, con el propósito fundamental de asegurar una prestación eficiente y oportuna de los servicios dirigidos a la ciudadanía, el Instituto de Valorización de Manizales INVAMA tiene determinado diversos canales para la radicación de solicitudes, trámites y requerimientos de información, como se detalla a continuación:

Sede Administrativa Los Alcázares: El Instituto de Valorización de Manizales INVAMA se encuentra ubicado en la Calle 3C número 22–92, barrio Los Alcázares.

CIAC Centro Integrado de Atención al Ciudadano: el cual se encuentra ubicado en zona céntrica de la Ciudad, en la Carrera 21 número 29–29, primer piso, módulo 5.

Correo electrónico: Los ciudadanos cuentan con un correo electrónico a través del cual pueden establecer comunicación con la entidad o radicar los tramites de su preferencia atencionalcliente@invama.gov.co

Contact Center: a través de las siguientes líneas de acceso 606 8891020 – 606 8891030.

Sitio Web del Instituto de Valorización de Manizales Invama: se encuentra disponible para el ciudadano la plataforma de PQRSDF ubicada en la página web del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) <https://invama.gov.co/>

Adicional a lo anterior se tienen establecidas las Redes Sociales a través de las cuales el ciudadano puede realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), utilizando las diferentes plataformas como: Facebook, Twitter, Instagram, así como también la línea WhatsApp número 3504053493.

Así mismo, a través de solicitud de información pública los ciudadanos pueden requerir los siguientes datos:

- Información relacionada con alumbrado público, valorización y proyectos institucionales
- Datos sobre la gestión administrativa y financiera.
- Copias de documentos públicos.
- Información sobre trámites y servicios institucionales.
- Estado de solicitudes y procesos en curso.
- Se incentiva en la entidad los diferentes canales de comunicación para que el usuario acceda a la prestación de los servicios, se promociona a través de encuestas y por redes sociales.
- Recibir peticiones, quejas, reclamos por medio del correo electrónico, mediante Buzón de Sugerencias y a través de la página web para los usuarios quienes pueden directamente radicar su petición, adicionalmente se revisa la competencia del asunto, posteriormente se efectúa el traslado a la dependencia correspondiente, para que formalicé el respectivo tramite.

Relación de los expedientes administrativos que fueron revisados por Control Interno, a los mismos se les elaboro el seguimiento verificando el cumplimiento de términos dentro del trámite de derechos de petición, remisión de copia al usuario, control de requisitos a los requerimientos, proyectar el oficio dentro de las cláusulas establecidas.

El Instituto de Valorización de Manizales INVAMA promueve el uso de las PQRSDF como herramienta primordial, a fin de fortalecer la participación ciudadana, la transparencia, la mejora continua, garantizando así la adecuada recepción, trámite y respuesta conforme a la Normatividad Legal Vigente.

CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

Para el periodo objeto de evaluación se interpusieron a través del portal Web, por Línea Telefónica WhatsApp 350 4053493, las recepcionadas en Ventanilla Única Admiarchi, Buzón de Sugerencias, CIAC Centro Integrado de Atención al Ciudadano, Correo electrónico, **Contact Center** líneas 606 8891020 – 606 8891030, Geolúmina y redes sociales Facebook, Twitter, Instagram un total de **19.521** PQRSFD formalmente registrados, evidenciando que a tod@s se brindara el respectivo trámite, **es de resaltar que no se negó el acceso a ninguna de ellas**, se trasladó a la autoridad correspondiente como debe ser y se comunicó respuesta al usuario a través del correo electrónico registrado o vía telefónica.

PQRSDF RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Peticiones: 4.318
Quejas: 10
Reclamos: 32
Sugerencias, Denuncias y Consultas: 2
Felicitaciones: 7
Solicitudes de Documentos y/o Información Pública: 140

PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Contact Center (telefónico): 6.178
WhatsApp y redes sociales: 2.042
CIAC (presencial): 942
Correo Electrónico: 269
Sede Los Alcázares: 87
Plataforma Web PQRSDF: 81
Buzón de Sugerencias: 0

GESTIÓN DOCUMENTAL Y TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA ATENCIÓN CIUDADANA:

Admiarchi: 392
Sistema PQRSDF Web: 81
Geolúmina: 4.116

Se logra evidenciar que los canales virtuales Contact Center (telefónico), Peticiones y Geolúmina fueron los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer las peticiones.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El plazo de respuesta para las PQRSDF se rige de acuerdo a 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:

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS PERMITIDOS PARA RESPUESTA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
Petición de interés particular	15	12
Petición de consulta	30	12
Quejas	15	12
Reclamos	15	12
Petición de información	10	7
Petición entre autoridades	10	7
Denuncias	15	Se tramitan conforme a su naturaleza, complejidad y pueden requerir traslado a las autoridades competentes.

De lo expresado en los párrafos precedentes se puede concluir que:

- Después de efectuada la revisión se establece que se lleva un procedimiento adecuado para el trámite de las PQRSDF, se observó remisión de copia al usuario en todas las solicitudes radicadas, el Instituto de Valorización de Manizales INVAMA garantiza la atención oportuna y transparente de todas las solicitudes ciudadanas, 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.
- Las solicitudes deben estar relacionadas con las competencias legales del Instituto de Valorización de Manizales INVAMA.
- Toda solicitud que no sea competencia del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), será remitida a la Autoridad o Entidad competente, conforme a lo establecido en la Normatividad Legal Vigente; dicha operación se realizará de manera oportuna y con la debida notificación al ciudadano, garantizando así el adecuado trámite de su requerimiento y evitando fallas en el servicio y dilaciones innecesarias.
- Las solicitudes se deben presentar de manera respetuosa, cumpliendo con los requisitos mínimos de identificación y claridad para su adecuada gestión.

RECOMENDACIONES

Se solicita a las áreas responsables tramitar de manera oportuna, precisa y concreta las PQRSDF que ingresen al Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), ya que de no atenderse dentro de los términos establecidos por la norma corremos alto

riesgo de incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.

Adicional a lo ya citado en caso de no poder notificar las respuestas al usuario en forma personal se tomen los presupuestos establecidos en el CPACA para realizarlo en debida forma.

Se sugiere a la dependencia que recibe las PQRSDF por los distintos medios de la entidad, que dichas peticiones deben quedar debidamente radicadas con el fin de mejorar su trazabilidad y tener mayor control sobre el número de solicitudes que se presentan por este medio, así mismo se solicita a los jefes de las diferentes dependencias responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones.

En el caso de dar traslado a una PQRSDF, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible, utilizando los términos para proyectar respuestas establecidas en la normatividad legal vigente.

Establecer o reforzar según el caso, mecanismos de control en las áreas, donde se encuentren peticiones, quejas, solicitudes y demás pendientes por respuesta y/o respuestas por fuera de los términos de ley.

Las áreas cuentan con un sistema de términos para facilitar el cumplimiento de las disposiciones legales al respecto.

Dado el caso, que se presenten peticiones a diferentes autoridades u organismos que no dan cumplimiento al derecho de petición invocado en la Constitución Política, se sugiere trasladar para proceso preventivo o si persiste el disciplinario.



JOAQUIN GIRALDO GIRALDO
Asesor de Control Interno