

INFORME TRIMESTRAL

GESTIÓN DE LAS PQRSDF

RECIBIDAS

TERCER TRIMESTRE DE

2026



JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE

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 tercer 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.
- Redes Sociales Institucionales.
- Plataforma PQRSDF.
- Correos electrónicos institucional.
- Demás canales de comunicación dispuestos por la Entidad.

No obstante, a partir del **10 de agosto de 2026, el Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC) dejó de estar habilitado para la atención presencial**, como consecuencia de la situación de emergencia presentada en la ciudad. Ante esta circunstancia, el Instituto dispuso y fortaleció otros canales y puntos de atención, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio y facilitar a la ciudadanía la presentación y seguimiento de sus solicitudes.

Una vez recibidas, las peticiones son radicadas, clasificadas y asignadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y en cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 1755 de 2015** y demás disposiciones normativas que regulan el derecho fundamental de petición. Este proceso permite garantizar respuestas claras, completas, de fondo y oportunas, dentro de los términos legales establecidos.

El Instituto continúa fortaleciendo sus procesos de atención a la ciudadanía mediante acciones orientadas al mejoramiento continuo, la optimización de los tiempos de respuesta, el fortalecimiento de la calidad en la atención y la promoción de la transparencia institucional. De esta manera, INVAMA busca mantener una relación cercana, accesible y

basada en la confianza con la comunidad, garantizando el ejercicio efectivo del derecho de petición y el acceso a la información pública.

¿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

Julio – Septiembre de 2026

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA presenta el Informe Trimestral de Atención a Solicitudes Ciudadanas, correspondiente al periodo comprendido entre julio y septiembre 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 por la Entidad para la ciudadanía.

El presente informe tiene como objetivo analizar el comportamiento de las solicitudes recibidas durante el trimestre, identificar las principales tipologías de requerimientos, evaluar los tiempos de atención y respuesta, verificar el cumplimiento de los criterios establecidos para la gestión de las solicitudes y evidenciar el desempeño institucional frente a los indicadores de atención al ciudadano.

Así mismo, este análisis permite identificar tendencias y oportunidades de mejora en los procesos de atención, gestión y respuesta a las solicitudes ciudadanas, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, eficiencia administrativa, calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Cantidad	%
Peticiones	24	11	16	51	12,66%
Solicitudes de Documentos y/o Información Pública	104	63	118	285	70,72%
Reclamos	10	3	6	19	4,71%
Quejas	1	0	2	3	0,74%
Felicitaciones y agradecimientos	11	18	16	45	11,17%
Sugerencias, Denuncias y Consultas	0	0	0	0	0,00%
Total	150	95	158	403	

Durante el **tercer trimestre de 2026**, INVAMA recibió un total de **403 solicitudes ciudadanas**, registradas a través de los diferentes canales institucionales de atención. Del total, la mayor participación corresponde a las **Solicitudes de Documentos y/o Información Pública**, con 285 registros, equivalentes al **70,72 %**.

Le siguen las **Peticiones**, con 51 solicitudes (**12,66 %**); las **Felicitaciones y agradecimientos**, con 45 (**11,17 %**); los **Reclamos**, con 19 (**4,71 %**); y las **Quejas**, con 3 (**0,74 %**). Durante el periodo analizado no se registraron solicitudes clasificadas como **Sugerencias, Denuncias y Consultas**.

La distribución evidencia que el acceso a documentos e información pública constituye el principal motivo de contacto de la ciudadanía con la Entidad durante el trimestre, por lo cual resulta pertinente continuar fortaleciendo los mecanismos de acceso a la información, orientación al ciudadano y gestión oportuna de las solicitudes.

En **julio de 2026** se registraron **150 solicitudes**, de las cuales 104 correspondieron a solicitudes de documentos y/o información pública, representando el mayor volumen del mes.

En **agosto** se recibieron **95 solicitudes**, observándose una disminución frente a julio. No obstante, las solicitudes de documentos y/o información pública continuaron siendo la categoría predominante, con **63 registros**.

En **septiembre** se presentó un incremento significativo, alcanzando **158 solicitudes**, siendo este el mes con mayor número de requerimientos durante el trimestre. De estas, **118 correspondieron a solicitudes de documentos y/o información pública**, lo que confirma la tendencia de esta tipología como la principal demanda ciudadana.

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

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

A través de estos canales, la ciudadanía puede presentar sus solicitudes, realizar consultas, recibir orientación y efectuar el seguimiento correspondiente, permitiendo a la Entidad garantizar el adecuado registro, gestión y trazabilidad de los requerimientos, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

Durante el **tercer trimestre de 2026**, los canales de atención, orientación y comunicación dispuestos por INVAMA fueron los siguientes:

1. Centro Integrado de Atención al Ciudadano – CIAC

Ubicado en la **Carrera 21 No. 29-29, Módulo 5, primer piso**, este punto de atención presencial brindó orientación a la ciudadanía, recepción de solicitudes y atención de trámites y servicios institucionales.

El CIAC prestó atención en esta ubicación hasta el **10 de agosto de 2026**, fecha a partir de la cual, debido a la contingencia presentada, dejó de operar temporalmente en dicha sede.

2. Sede Administrativa – Atención Presencial

La atención presencial se fortaleció en la **Sede Administrativa ubicada en la Calle 3C No. 22-92, barrio Los Alcázares**, como medida adoptada durante la contingencia presentada.

En este espacio se brindó orientación personalizada a la ciudadanía, se atendieron consultas y se facilitaron los mecanismos para la recepción y gestión de solicitudes relacionadas con los trámites y servicios a cargo de INVAMA.

3. Atención Telefónica

INVAMA dispone de líneas telefónicas institucionales mediante las cuales se brinda orientación, se atienden consultas y se reciben requerimientos relacionados con los servicios prestados por la Entidad.

Líneas de atención:

- **(606) 889 1030**
- **(606) 889 1020**

Este canal facilita el acceso de la ciudadanía a información y orientación sin necesidad de desplazamiento a las instalaciones de la Entidad.

4. WhatsApp Institucional

INVAMA cuenta con un canal oficial de **WhatsApp**, mediante el cual se facilita la comunicación directa con la ciudadanía y se brinda orientación relacionada con trámites, servicios y requerimientos institucionales.

Este canal también permite recibir reportes y novedades, especialmente aquellos relacionados con el **servicio de alumbrado público**.

WhatsApp: 350 405 3493

5. Redes Sociales Institucionales

Con el propósito de fortalecer la comunicación y el relacionamiento con la ciudadanía, INVAMA dispone de sus redes sociales oficiales como medios de información, orientación e interacción.

Entre estas se encuentran:

- **Facebook**
- **Instagram**
- **X**

A través de estos medios se divulga información relacionada con trámites, servicios, actividades institucionales, campañas, programas y demás asuntos de interés para la ciudadanía.

6. Portal Web Institucional – Servicios en Línea

La ciudadanía puede presentar sus **PQRSDF** a través de la plataforma de **Servicios en Línea** disponible en el portal web institucional.

Este canal permite la presentación de solicitudes, facilita su registro y contribuye a garantizar la trazabilidad y el seguimiento de los requerimientos por parte de la Entidad.

Sitio web institucional: invama.gov.co

7. Correo Electrónico Institucional

Las peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos y demás requerimientos pueden ser presentados mediante los correos electrónicos institucionales habilitados para la atención ciudadana y la recepción documental.

Este medio facilita la recepción de las solicitudes, el registro de la información y su posterior gestión por parte de las dependencias competentes.

Correos electrónicos institucionales:

- atencionalciudadano@invama.gov.co
- ciacinvama@invama.gov.co
- ventanillaunica@invama.gov.co
- callcenterinvama@invama.gov.co

8. Canal Institucional de YouTube

INVAMA dispone de un canal institucional en **YouTube**, denominado **INVAMA**, mediante el cual se divulga información de interés para la ciudadanía relacionada con las actividades, servicios, programas, campañas y demás actuaciones institucionales.

Este medio contribuye al fortalecimiento de la comunicación institucional y permite ampliar el acceso de la ciudadanía a contenidos informativos y de interés público.

Canal: YouTube – INVAMA

La disposición de estos canales permite a INVAMA ofrecer diferentes alternativas de acceso a la información, orientación y atención, de acuerdo con las necesidades y preferencias de la ciudadanía. Asimismo, contribuye al fortalecimiento de los principios de **accesibilidad, oportunidad, transparencia, eficiencia y calidad en la atención**, promoviendo una adecuada gestión y trazabilidad de las solicitudes ciudadanas.

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Contact Center (telefónico)	282	301	239	822	34,64%
WhatsApp	286	415	349	1.050	44,25%
CIAC (presencial)	174	34	0	208	8,77%
Correos electrónicos	75	70	76	221	9,31%
Sede Los Alcázares	12	8	22	42	1,77%
Plataforma Web PQRSDF	11	6	13	30	1,26%
Buzón físico	0	0	0	0	0,00%
Total	840	834	699	2.373	100,00%

Red social	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre
Instagram	466	309	258	1.033
Facebook	527	365	363	1.255
Total	993	674	621	2.288

Los resultados evidencian que durante el tercer trimestre de 2026 los **canales digitales y telefónicos** concentraron la mayor parte de las atenciones ciudadanas. **WhatsApp** fue el canal con mayor participación, con **1.050 atenciones**, equivalentes al **44,25 %** del total, seguido del **Contact Center**, con **822 atenciones**, correspondientes al **34,64 %**.

En conjunto, estos dos canales registraron **1.872 atenciones**, equivalentes al **78,89 %** del total de atenciones reportadas durante el trimestre, lo que evidencia la importancia de los mecanismos de atención no presencial como alternativas de contacto directo con la ciudadanía.

Los **correos electrónicos** ocuparon el tercer lugar, con **221 atenciones (9,31 %)**, seguidos del **CIAC**, con **208 atenciones (8,77 %)**. En el caso del CIAC, se observa una disminución significativa entre julio y agosto y ausencia de registros en septiembre, comportamiento relacionado con la contingencia presentada y el cierre de la atención en la ubicación habitual del Módulo 5 a partir del **10 de agosto de 2026**.

Por su parte, la **Sede Los Alcázares** registró **42 atenciones (1,77 %)**, mientras que la **Plataforma Web PQRSDF** registró **30 atenciones (1,26 %)**. El buzón físico no presentó registros durante el periodo.

En cuanto al comportamiento mensual, **julio presentó el mayor número de atenciones, con 840 registros**, seguido de agosto con **834** y septiembre con **699**. Esto representa una disminución de **141 atenciones entre julio y septiembre**, equivalente aproximadamente al **16,79 %**.

Respecto de las redes sociales institucionales, se registraron **2.288 interacciones** durante el trimestre, de las cuales **1.255 correspondieron a Facebook** y **1.033 a Instagram**. Facebook concentró el **54,85 %** de las interacciones y se constituyó en la red social con mayor nivel de interacción durante el periodo.

Es importante precisar que las **2.288 interacciones de redes sociales no se suman a las 2.373 atenciones de los canales institucionales**, debido a que corresponden a categorías de medición diferentes. Las primeras reflejan principalmente acciones de interacción y comunicación digital, mientras que las segundas corresponden a atenciones registradas mediante los canales institucionales de servicio a la ciudadanía.

Gestión Documental y Tecnología al Servicio de la Atención Ciudadana

El Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** continúa fortaleciendo la atención a la ciudadanía mediante la articulación 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 gestión y emisión de la respuesta correspondiente.

Durante el **tercer trimestre de 2026**, la Entidad mantuvo la operación del sistema de **Gestión Documental ADMIARCHI**, herramienta que permite apoyar la radicación, clasificación, distribución, seguimiento y archivo de la documentación institucional. Su utilización contribuye a garantizar la trazabilidad de los documentos y solicitudes, la conservación de la información y el adecuado seguimiento de los procesos administrativos, de acuerdo con los procedimientos internos y la normatividad aplicable.

De manera complementaria, la **Plataforma Web PQRSDF** constituye un canal digital que permite a la ciudadanía presentar solicitudes de manera virtual, facilitando su recepción y seguimiento y promoviendo el ejercicio del derecho de petición, el acceso a la información pública y la participación ciudadana.

Asimismo, INVAMA dispone de diferentes canales tecnológicos y de atención, entre ellos el Contact Center, el correo electrónico institucional, el canal oficial de WhatsApp y los puntos de atención presencial, que permiten brindar orientación y atender los requerimientos de manera ágil y cercana. Estos mecanismos facilitan especialmente la atención de solicitudes relacionadas con el servicio de alumbrado público, valorización y demás servicios y trámites a cargo de la Entidad.

La articulación entre las herramientas de gestión documental y las tecnologías de información contribuye al fortalecimiento del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, especialmente en lo relacionado con la eficiencia administrativa, la gestión de la información, la transparencia y la mejora continua de los procesos de atención a la ciudadanía.

Durante el tercer trimestre de 2026 se registró el siguiente comportamiento en las principales herramientas utilizadas para la gestión documental, atención de solicitudes y administración del servicio de alumbrado público:

Herramienta	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Función principal
Admiarchi	106	72	105	283	Gestión documental y archivo institucional
Sistema PQRSDF Web	11	6	13	30	Radicación de PQRSDF por parte de la ciudadanía

Geolúmina	1478	865	1460	3803	Gestión del sistema de alumbrado público
Total	1595	943	1578	4116	

Durante el trimestre se registraron **4.116 gestiones** asociadas a las herramientas de gestión documental, atención de solicitudes y administración del servicio de alumbrado público.

La herramienta con mayor nivel de utilización fue **GEOLUMINA**, con **3.803 registros**, equivalente aproximadamente al **92,39 %** del total. Este comportamiento se encuentra relacionado con la gestión y seguimiento de los requerimientos y actividades asociadas al servicio de alumbrado público.

Por su parte, **ADMIARCHI** registró **283 gestiones**, correspondientes aproximadamente al **6,88 %** del total, evidenciando su utilización como herramienta de apoyo para la gestión documental y el archivo institucional.

El **Sistema PQRSDF Web** registró **30 solicitudes** durante el trimestre, equivalentes aproximadamente al **0,73 %** del total de registros analizados. En este caso, se observa un incremento en septiembre, cuando se recibieron 13 solicitudes, frente a 11 en julio y 6 en agosto.

En cuanto al comportamiento mensual, **julio presentó el mayor número de registros, con 1.595**, seguido de septiembre con **1.578** y agosto con **943**. La disminución registrada en agosto estuvo principalmente asociada al comportamiento de los registros efectuados en GEOLUMINA.

En conjunto, estas herramientas permiten fortalecer la trazabilidad de la información, facilitar el seguimiento de las solicitudes y requerimientos y apoyar la toma de decisiones institucionales, contribuyendo a una atención más organizada, eficiente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

INVAMA reafirma así su compromiso con la **modernización institucional, la transformación digital, la gestión adecuada de la información y el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano**, procurando que los canales y herramientas disponibles respondan de manera efectiva a las necesidades de los usuarios.

Tiempos de Respuesta – Tercer Trimestre 2026

Compromiso con la Oportunidad y la Eficiencia

Durante el **tercer 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 la gestión institucional al cumplimiento de los términos establecidos en la **Ley 1755 de 2015** y demás disposiciones aplicables al derecho fundamental de petición.

El seguimiento de los tiempos de respuesta se apoyó en las herramientas tecnológicas y sistemas institucionales disponibles, entre ellos **GEOLUMINA, ADMIARCHI y la Plataforma Web PQRSDF**, que facilitan el registro, seguimiento y control de las solicitudes desde su recepción hasta la gestión y cierre correspondiente. Estas herramientas contribuyen a fortalecer la trazabilidad de la información, el control de los términos y la identificación de las dependencias responsables de atender cada requerimiento.

Durante el periodo evaluado, se realizó seguimiento a las solicitudes ciudadanas con el propósito de identificar oportunamente aquellas próximas a alcanzar sus términos de respuesta y adoptar las acciones administrativas necesarias para su gestión. Este seguimiento permitió fortalecer la coordinación entre las diferentes dependencias involucradas en la atención de los requerimientos y promover el cumplimiento de los plazos establecidos.

De igual manera, se adelantaron acciones de seguimiento y control orientadas a mejorar la oportunidad en la gestión de las solicitudes, fortalecer la comunicación entre las áreas responsables y promover la emisión de respuestas **claras, completas, pertinentes y de fondo**, de acuerdo con la naturaleza de cada requerimiento.

El control de los tiempos de respuesta constituye un elemento fundamental para garantizar el ejercicio efectivo del **derecho de petición**, así como para fortalecer los principios de transparencia, eficacia, celeridad y responsabilidad que orientan la función administrativa.

En este sentido, INVAMA continúa implementando acciones de **mejoramiento continuo**, enfocadas en el fortalecimiento de los canales digitales, la optimización de los procedimientos internos, el seguimiento a los términos de respuesta, la identificación de oportunidades de mejora y la sensibilización permanente de los servidores públicos y colaboradores frente a la importancia de brindar una atención oportuna y de calidad.

Finalmente, la Entidad reafirma su compromiso con la prestación de un servicio **ágil, eficiente, transparente y orientado a las necesidades de la ciudadanía**, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control de las solicitudes y contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión pública y al fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en la institución.

Quejas y/o Denuncias por Actos de Corrupción

Durante el **tercer 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.

De acuerdo con los registros de las solicitudes recibidas durante el periodo objeto de análisis, **no se presentaron reportes ciudadanos relacionados con presuntas conductas de corrupción, irregularidades administrativas o actuaciones contrarias a los principios de legalidad, transparencia, moralidad, integridad y responsabilidad que orientan la gestión pública.**

Este resultado corresponde a la información registrada por la Entidad durante el periodo evaluado y constituye un elemento de seguimiento dentro de las acciones institucionales orientadas a la prevención y gestión de los riesgos de corrupción.

INVAMA mantiene habilitados los diferentes **canales institucionales de atención y denuncia**, a través de los cuales la ciudadanía puede poner en conocimiento de la Entidad cualquier situación que pueda constituir una presunta irregularidad o acto de corrupción. Las denuncias recibidas son objeto del trámite correspondiente, de acuerdo con la naturaleza de los hechos y las competencias de las dependencias responsables, garantizando los principios de confidencialidad, debido proceso y protección de la información, cuando a ello haya lugar.

De igual manera, la Entidad continúa desarrollando acciones encaminadas al fortalecimiento de una **cultura institucional basada en la integridad, transparencia y prevención de la corrupción**, mediante la implementación de las políticas y estrategias institucionales relacionadas con la transparencia, el acceso a la información pública, la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de los controles internos.

Estas acciones se articulan con los lineamientos del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** y contribuyen al fortalecimiento de una administración pública íntegra, transparente, responsable y orientada al servicio de la ciudadanía.

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Periodo: Tercer Trimestre de 2026

Durante el tercer trimestre de 2026, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA recibió y gestionó solicitudes de acceso a documentos y/o información pública, en cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información, consagrados en la Constitución Política y desarrollados, entre otras disposiciones, por la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015.

Durante el periodo evaluado se registraron **285 solicitudes de documentos y/o información pública**, distribuidas de la siguiente manera: **104 solicitudes en julio, 63 en agosto y 118 en septiembre**.

Esta tipología representa una demanda significativa de la ciudadanía frente al acceso a información relacionada con la gestión institucional, los trámites, los servicios, las actuaciones administrativas y demás asuntos de competencia del Instituto, evidenciando la importancia de la información pública como mecanismo para fortalecer la transparencia y la relación entre la Entidad y la ciudadanía.

Las solicitudes fueron gestionadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por INVAMA y mediante el apoyo de herramientas de gestión documental y tecnológicas, entre ellas **ADMIARCHI y la Plataforma Web PQRSDF**, las cuales facilitan la recepción, radicación, distribución, seguimiento y trazabilidad de los requerimientos hasta su correspondiente gestión y respuesta.

En el proceso de atención se tuvo en cuenta la naturaleza de cada solicitud y los términos aplicables de acuerdo con la normatividad vigente, procurando brindar respuestas claras, completas, pertinentes y oportunas y, cuando correspondiera, informar al solicitante sobre las circunstancias o disposiciones aplicables para la entrega de la información.

El comportamiento registrado durante el trimestre evidencia una importante demanda ciudadana de información relacionada con la gestión institucional, los trámites, los servicios y las actuaciones administrativas de INVAMA. El acceso a esta información constituye un mecanismo fundamental para promover la transparencia, facilitar el control social y fortalecer la participación ciudadana.

Tipo de solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
Solicitudes de documentos y/o información pública	104	63	118	285	70,72%

Se observa que **septiembre presentó el mayor número de solicitudes de documentos y/o información pública, con 118 requerimientos**, seguido de julio con 104 y agosto con 63. En términos trimestrales, esta tipología representó más de dos terceras partes de las solicitudes ciudadanas registradas.

Finalmente, INVAMA reafirma su compromiso con el fortalecimiento de las estrategias de **transparencia activa y pasiva**, la disponibilidad de información de interés público y el mejoramiento continuo de los mecanismos de atención y acceso a la información, contribuyendo a garantizar el ejercicio efectivo de este derecho y a consolidar una gestión pública **transparente, participativa, eficiente y orientada al servicio de la ciudadanía**.

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 **tercer 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

Periodo: Tercer Trimestre de 2026

Durante el **tercer trimestre de 2026**, el Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** gestionó las solicitudes de acceso a documentos y/o información pública de conformidad con los términos establecidos en la **Ley 1712 de 2014**, la **Ley 1755 de 2015** y demás disposiciones aplicables, orientando la gestión institucional hacia una atención oportuna, eficiente y transparente de los requerimientos ciudadanos.

Durante el periodo evaluado se registraron **168 solicitudes de documentos y/o información pública**, correspondientes al **69,42 %** del total de **242 solicitudes ciudadanas** recibidas durante el trimestre. Estas solicitudes fueron gestionadas mediante los procedimientos institucionales establecidos, procurando brindar respuestas **claras, completas, pertinentes y oportunas**, de acuerdo con la naturaleza de cada requerimiento y los términos legales aplicables.

La Entidad realizó seguimiento al estado de las solicitudes mediante el sistema de **Gestión Documental ADMIARCHI** y la **Plataforma Web PQRSDF**, herramientas que facilitan el control de los términos, la trazabilidad documental y el seguimiento de las actuaciones desde la recepción y radicación del requerimiento hasta la gestión y emisión de la respuesta correspondiente.

El seguimiento de los tiempos de respuesta constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la gestión institucional y garantizar el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información pública. En este sentido, INVAMA orientó sus acciones al cumplimiento de los términos legales y a la identificación oportuna de aquellas solicitudes que requerían seguimiento por parte de las dependencias responsables.

La gestión de estas solicitudes contribuye al fortalecimiento de los principios de **transparencia, publicidad, eficacia, celeridad y acceso a la información pública**, promoviendo una relación abierta y confiable entre la Administración y la ciudadanía y facilitando el ejercicio del control social.

Finalmente, INVAMA continuará fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control de las solicitudes de información, así como las estrategias de **mejoramiento continuo**, optimización de los procedimientos internos y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles, con el propósito de brindar una atención cada vez más ágil, eficiente, transparente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

Solicitudes con Negación de Acceso a la Información Pública

Periodo: Tercer Trimestre de 2026

Durante el **tercer trimestre de 2026**, el Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** gestionó las solicitudes de acceso a documentos y/o información pública bajo los principios de **transparencia, publicidad, máxima divulgación y acceso a la información**, de conformidad con lo establecido en la **Ley 1712 de 2014**, la **Ley 1755 de 2015** y demás disposiciones aplicables.

Durante el periodo evaluado, **no se registraron solicitudes con negación de acceso a la información pública**, de acuerdo con los registros institucionales objeto de seguimiento. Este resultado evidencia que, durante el trimestre, no se presentaron casos en los que se negara formalmente el acceso a la información solicitada.

En los casos en que una información pueda encontrarse sometida a **reserva o clasificación**, INVAMA aplica las disposiciones establecidas en la normatividad vigente y verifica la procedencia de las excepciones al acceso a la información pública. Cualquier limitación al acceso debe encontrarse debidamente fundamentada en una disposición legal aplicable y ser comunicada al solicitante en los términos correspondientes.

La gestión de las solicitudes de información se apoya en los procedimientos institucionales y en herramientas como **ADMIARCHI** y la **Plataforma Web PQRSDF**, que facilitan la recepción, registro, seguimiento y trazabilidad de los requerimientos, contribuyendo a fortalecer la transparencia y la adecuada administración de la información institucional.

El resultado obtenido durante el trimestre refleja que **no se registraron negaciones de acceso a la información pública** dentro de las solicitudes objeto de seguimiento. INVAMA continuará fortaleciendo sus mecanismos de transparencia activa y pasiva, gestión documental y acceso a la información, procurando que las decisiones relacionadas con la entrega, clasificación o eventual restricción de información se adopten con fundamento en la normatividad vigente y bajo los principios de **legalidad, transparencia, objetividad, oportunidad y servicio a la ciudadanía**.

De esta manera, la Entidad reafirma su compromiso con la garantía del derecho de acceso a la información pública y con el fortalecimiento de una gestión institucional abierta, transparente y orientada al control social y la participación ciudadana.

Conclusión

Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), correspondiente al **tercer trimestre de 2026**, evidencia las acciones adelantadas por el Instituto de Valorización de Manizales – **INVAMA** para fortalecer la atención a la ciudadanía, la transparencia institucional, la gestión de las solicitudes y el cumplimiento de los principios que orientan la función pública.

Durante el periodo evaluado se registraron **242 solicitudes ciudadanas**, de las cuales **168 correspondieron a solicitudes de documentos y/o información pública**, equivalentes al **69,42 %** del total. Le siguieron las **peticiones**, con 51 solicitudes (**21,07 %**), los **reclamos**, con 19 (**7,85 %**), las **quejas**, con 3 (**1,24 %**), y las **sugerencias, denuncias y consultas**, con 1 solicitud (**0,41 %**). No se registraron felicitaciones durante el periodo.

El comportamiento de las solicitudes evidencia una importante demanda ciudadana de **documentos e información pública**, lo cual refleja el ejercicio del derecho de acceso a la información y la necesidad de mantener mecanismos institucionales ágiles y accesibles que faciliten la consulta de información relacionada con la gestión, trámites, servicios y actuaciones administrativas de INVAMA.

La gestión de las solicitudes contó con el apoyo de herramientas como **GEOLUMINA, ADMIARCHI y la Plataforma Web PQRSDF**, que contribuyen al registro, seguimiento, control y trazabilidad de los requerimientos, así como a la gestión documental y administrativa de la Entidad. De igual manera, los diferentes canales de atención, entre ellos el **Contact Center, correo electrónico, WhatsApp, atención telefónica y atención presencial**, permitieron mantener mecanismos diversos de comunicación y orientación a la ciudadanía.

En materia de acceso a la información pública, durante el trimestre se registraron **168 solicitudes**. De estas, **85 fueron respondidas dentro del término, 56 fuera del término y 27 permanecían pendientes al cierre del trimestre**, debido a que su fecha de vencimiento correspondía al mes de octubre. En consecuencia, el porcentaje de solicitudes respondidas dentro del término, respecto de aquellas cuyo plazo venció durante el periodo, fue del **60,28 %**, resultado que representa una oportunidad de mejora para fortalecer el seguimiento de los términos y la coordinación entre las dependencias responsables.

Por otra parte, durante el trimestre no se registraron solicitudes con negación de acceso a la información pública, ni quejas o denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, de acuerdo con los registros institucionales objeto de seguimiento. Estos resultados hacen parte de los indicadores de transparencia y atención ciudadana y deben continuar siendo objeto de seguimiento dentro de las estrategias institucionales de prevención, control y mejoramiento continuo.

En este contexto, INVAMA continuará fortaleciendo sus estrategias de atención al ciudadano, gestión documental, transformación digital, seguimiento a los tiempos de

respuesta y transparencia, promoviendo la optimización de los procedimientos internos y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas disponibles.

Finalmente, la Entidad reafirma su compromiso con una gestión pública eficiente, transparente, accesible, participativa y orientada a las necesidades de la ciudadanía, en articulación con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las políticas institucionales relacionadas con servicio al ciudadano, transparencia, acceso a la información pública y Gobierno Digital.