

## **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

Para el Instituto de Valorización de Manizales **INVAMA**, lo más importante es satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y dar respuesta oportuna a los requerimientos, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la normatividad e implementando estrategias para mejorar la calidad de nuestro servicio.

En tal sentido, queremos informarles sus derechos y deberes, al igual que los diferentes canales de comunicación que tenemos dispuestos para brindar información a la ciudadanía.

### **COMO USUARIO USTED TIENE DERECHO A:**

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: En forma verbal, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### COMO USUARIO USTED TIENE DEBER DE:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### CANALES DE ATENCIÓN

Para lo pertinente, El Instituto De valorización De Manizales INVAMA, ha dispuesto los siguientes medios, espacios o canales, por medio de los cuales el ciudadano puede hacer efectivos sus derechos:

| CANAL      | MECANISMO                                     | UBICACIÓN  | HORARIO DE ATENCIÓN                  |
|------------|---|--|--------------------------------------|
| Presencial | Centro Integrado de Atención Ciudadana -CIAC- | Cra 21# 29-29  | Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm |
|            | Sede Administrativa                           | Calle 3c # 22-92 Los Alcázares   | Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm |
| Telefónico | Línea fija                                    | 8891020 – 8891030  | Lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm  |
|            | Línea para reportes de Alumbrado público      | 3504053493   | Lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm  |
| Virtual    | Página Web                                    | <a href="http://www.invama.gov.co">www.invama.gov.co</a>                             | Permanente                           |
|            | Correo electrónico                            | <a href="mailto:atencionalcliente@invama.gov.co">atencionalcliente@invama.gov.co</a> | Permanente                           |
|            | Redes sociales                                | @invama_mzles  | Permanente                           |
|            | Chat  | Página Web   | Permanente                           |