

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.
- 10) Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.



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	DESCRIPCION
Presencial	Centro Integrado de Atención Ciudadana -CIAC-	Cra 21# 29-29	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Brinda información sobre trámites y servicios ofrecidos por INVAMA. Radicación de correspondencia: Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la entidad.
	Sede Administrativa	Calle 3c # 22-92 Los Alcázares	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm	Brinda información sobre trámites y servicios ofrecidos por INVAMA. Gestionar trámites de alumbrado público y valorización.
Telefónico	Línea fija	8891020 8891030	Lunes a sábado de 8:00am a 5:00 pm Sábado de 9:00 am a 5:00pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta o solicitud.
	Línea para reportes de Alumbrado público	3504053493	Lunes a sábado de 8:00am a 5:00 pm	Se reportan todas las solicitudes de daños de alumbrado público
Virtual	Página Web	www.invama.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles	Para consultas y trámites en línea, paz y salvo, facturación.
	Correo electrónico	atencionalcliente@invama.gov.co	El correo se encuentra activo las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de días hábiles	Se reciben todos los correos provenientes de la ciudadanía.
	Redes sociales	Instagram - @invama.mzles Facebook -Invama-Instituto de valorización de Manizales	Se encuentran activos las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados se gestionan dentro de días hábiles	Estos canales se utilizan para compartir información de la Institución, temas de competencia ciudadana. De esta forma se ofrecen los servicios y proyectos de la Entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos. No es un canal de radicación de PQRSD.
	Chat	Página Web	Lunes a sábado de 8:00am a 5:00 pm	Se reciben las solicitudes de los usuarios.
BUZON	Buzón de sugerencias	Buzón de Sugerencias ubicado en sede principal alcázares	Lunes a viernes 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua)	Recibe sugerencias de los ciudadanos, servidores públicos y demás usuarios del Instituto de Valorización de Manizales

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares

Tel: (6) 8891030

NIT: 800002916-2

www.invama.gov.co



**MANIZALES
+GRANDE**

**Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (6) 8891030
NIT: 800002916-2
www.invama.gov.co**