Registro de PQRSD con seguimiento integral

Bienvenido al Módulo de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del Instituto de valorización de Manizales (INVAMA). Reconocemos la vital importancia de tus opiniones y queremos brindarte la mejor experiencia posible al compartir tus comentarios con nosotros.

¿Por qué el número de radicado es esencial?

Cada vez que presentas una PQRSD, te proporcionaremos un número de radicado único el cual será enviado a tu correo electrónico como constancia de la recepción. Este número no es solo un identificador, es tu vía para hacer seguimiento de tu solicitud. Te permite rastrear el progreso, saber en qué etapa se encuentra y asegurarte de que estemos trabajando diligentemente para resolver tus inquietudes.

Múltiples canales de seguimiento, a tu conveniencia

Entendemos que cada persona tiene sus preferencias en cuanto a la comunicación. Es por eso que te ofrecemos diversos canales para hacer seguimiento:

Números telefónicos: Nuestro equipo de atención al usuario, estará encantado de brindarte actualizaciones y responder a tus preguntas a través de nuestros números telefónicos: 8891020 y 8891030, donde siempre encontrarás a alguien dispuesto a ayudarte.

WhatsApp: Sabemos lo importante que es la comodidad. Por eso, te ofrecemos la opción de comunicarte a través de nuestra línea WhatsApp 3504053493. Puedes enviarnos un mensaje en cualquier momento y recibirás respuestas directas y oportunas.

Canales presenciales: Centro integrado de atención al ciudadano (CIAC) ubicado en la Cra 21 # 29 - 29 primer piso módulo 5 y en la nuestra sede administrativa Calle 3c # 22-92 Alcázares.

Al elegir estos canales de seguimiento, te aseguramos que estarás informado en todo momento y podrás participar activamente en el proceso de resolución. Tu opinión cuenta y estamos aquí para escucharte.

¿Qué son las PQRSD?

Peticiones: Son solicitudes de información, asistencia o servicios específicos por parte de los usuarios y los cuales necesitan de una respuesta por parte de nuestra entidad.

Quejas: Representan manifestaciones de insatisfacción de los clientes con respecto a los servicios o experiencias no prestados eficazmente por nuestra entidad.

Reclamos: Se refieren a exigencias formales de corrección, compensación o resolución de problemas por parte de los usuarios debido a algún tipo de insatisfacción o inconveniente sobre algún servicio prestado por nuestra entidad.

Sugerencias: Son ideas, recomendaciones o propuestas que los usuarios ofrecen para mejorar nuestros servicios y/o procesos.

Denuncias: Es una comunicación formal presentada por un usuario para reportar aspectos éticos sospechosos, legales o sobre actos de corrupción que presuntamente se cometan en la entidad.

Normatividad para dar respuesta:

Quejas: Las quejas serán resueltas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles después de haber sido recibidas.

Reclamos: Los reclamos serán resueltos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, asegurando un proceso justo y equitativo**.**

Las disposiciones iniciales estipuladas en el Decreto 491 de 2020 para el manejo de las distintas solicitudes han sido revocadas. En consecuencia, las peticiones presentadas a partir de ahora se regirán por las leyes actuales. Esto implica que los plazos establecidos en el documento 075471 de 2023 serán los aplicables:

Peticiones de interés general o particular: deberán ser atendidas en un lapso máximo de quince (15) días hábiles desde su recepción.

Peticiones de documentos e información: deberán ser resueltas en un periodo no mayor a diez (10) días hábiles después de haber sido recibidas.

Las consultas: tendrán una respuesta en un tiempo máximo de treinta (30) días hábiles desde su recepción.

Es importante tener en cuenta estos nuevos plazos al presentar solicitudes, ya que aseguran una gestión oportuna y eficiente de las peticiones en el marco de la normatividad actual.

¡Gracias por contribuir a nuestro crecimiento y excelencia!