

Carta de Trato Digno al Ciudadano

Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA

Estimado ciudadano:

En el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, reconocemos que tú, como ciudadano, eres el eje central de nuestra labor. Por ello, reafirmamos nuestro compromiso con una atención basada en el respeto, la equidad, la empatía y la transparencia, garantizando en todo momento tus derechos fundamentales como usuario de los servicios públicos.

Nuestro compromiso contigo:

1. Trato digno y respetuoso

Recibirás un trato cordial, respetuoso y considerado, sin discriminación alguna por motivos de género, edad, condición social, discapacidad, orientación sexual, etnia, religión o pensamiento político.

2. Acceso equitativo a la información y servicios

Tendrás igualdad de condiciones para acceder a nuestros servicios, trámites e información pública, sin restricciones indebidas ni privilegios de ningún tipo.

3. Atención oportuna y eficiente

Te atenderemos con prontitud, claridad y responsabilidad, dentro de los plazos establecidos por la ley y con la calidad que mereces.

4. Participación y escucha activa

Valoramos tus opiniones, sugerencias y reclamos. Estas son esenciales para mejorar nuestros procesos y fortalecer la gestión pública. Serás escuchado y tendrás derecho a recibir respuesta oportuna y fundamentada.

5. Confidencialidad y protección de datos

Garantizamos la reserva de tu información personal y el manejo responsable de tus datos conforme a la ley.

Tus deberes como ciudadano:

- Tratar con respeto y consideración a los servidores públicos y a los demás ciudadanos.
- Proporcionar información clara, completa y veraz para facilitar la atención de tus solicitudes.
- Hacer uso adecuado de los canales de atención.
- Cuidar y respetar los bienes públicos y espacios institucionales.

Canales de atención al ciudadano:

- Presencial: Calle 3C # 22 – 92 barrio Los Alcázares y en la Carrera 21 # 29 – 29 módulo 5 Manizales, Caldas
- Teléfono: 606 8891030 – 606 8891020
- Correo electrónico: atencionalciudadano@invama.gov.co
- Plataforma PQRSDF: <https://pqrsdfinvama.peoplecontact.com.co/cliente-inicio>

En INVAMA trabajamos con vocación de servicio. Esta carta es más que una declaración: es una práctica diaria que guía nuestra relación contigo como ciudadano. Si en algún momento sientes que no hemos cumplido con estos principios, puedes manifestarlo a través de nuestros canales de atención.