

Política de Atención al Ciudadano

Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA

1. Objetivo

Establecer los principios, lineamientos y compromisos institucionales que guían la atención a los ciudadanos, con el fin de garantizar un servicio eficiente, transparente, respetuoso y centrado en las necesidades de la comunidad, fortaleciendo la confianza en la gestión pública del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA.

2. Alcance

Esta política aplica a todos los servidores públicos, contratistas y personal vinculado al INVAMA que interactúe directa o indirectamente con los ciudadanos a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la entidad.

3. Principios rectores

La atención al ciudadano en INVAMA se rige por los siguientes principios:

- **Legalidad:** Todas las actuaciones se ajustan al marco normativo vigente.
- **Cortesía y respeto:** Se garantiza un trato digno, empático e incluyente.
- **Transparencia:** La información pública se entrega de forma oportuna, veraz y clara.
- **Eficiencia y oportunidad:** Las solicitudes se gestionan dentro de los plazos establecidos, con calidad y compromiso.
- **Participación:** Se promueve la interacción activa de la ciudadanía en los procesos de control social y toma de decisiones.
- **Mejora continua:** Se valoran las sugerencias y retroalimentación ciudadana como insumo para el perfeccionamiento institucional.

4. Compromisos institucionales

El INVAMA se compromete a:

- Brindar un servicio de atención al ciudadano centrado en la calidad, eficiencia y amabilidad.
- Garantizar el acceso a la información pública, a través de canales físicos y digitales accesibles y seguros.
- Responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en los plazos establecidos por la ley.
- Capacitar de forma continua al personal responsable de la atención al ciudadano.
- Promover la cultura del servicio y la escucha activa dentro de la entidad.
- Garantizar la confidencialidad de la información personal del ciudadano.
- Implementar acciones de mejora con base en el análisis de los indicadores de servicio y satisfacción.

5. Responsabilidades

- **Gerente:** Garantizar el cumplimiento de esta política como parte del modelo de gestión institucional.
- **Oficina de Atención al Ciudadano:** Coordinar la ejecución, seguimiento y evaluación de la política.
- **Todas las dependencias:** Cumplir con los estándares de atención definidos y responder oportunamente a los requerimientos ciudadanos.

6. Evaluación y mejora

La política será evaluada periódicamente mediante indicadores de gestión y encuestas de satisfacción ciudadana. Sus ajustes y mejoras serán documentados y socializados a nivel interno y externo cuando corresponda.

7. Vigencia

La presente política entra en vigencia a partir de su aprobación y permanecerá activa hasta su modificación o sustitución por parte de la Gerencia del INVAMA.