

Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición

Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para la recepción, registro, análisis, trámite y respuesta de los Derechos de Petición presentados por los ciudadanos ante el INVAMA, garantizando su resolución dentro de los términos legales y con calidad, transparencia y oportunidad.

2. Alcance

Aplica a todos los Derechos de Petición que sean presentados ante el INVAMA en cualquiera de sus modalidades: escritos, verbales o digitales, y que sean de competencia de la entidad.

3. Marco normativo

- Constitución Política de Colombia – Art. 23
- Ley 1755 de 2015 – Regulación del Derecho Fundamental de Petición
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo
- Políticas de Servicio al Ciudadano (DAFP)

4. Tipos de Derecho de Petición atendidos por INVAMA

- De interés general o particular
- De información
- De documentos públicos
- De consulta
- De queja, reclamo, sugerencia o felicitación (PQRSDF)
- De copia de documentos

5. Canales de recepción

Los ciudadanos pueden presentar sus Derechos de Petición a través de:

- Presencial: Oficinas del INVAMA, sede principal Calle 3C # 22 – 92 barrio Los Alcázares y en la Carrera 21 # 29 – 29 módulo 5 Edificio del Concejo de Manizales.
- Correo electrónico: atencionalciudadano@invama.gov.co
- Canal virtual: Plataforma institucional de PQRSDF <https://pqrsdfinvama.peoplecontact.com.co/cliente-inicio>
- Verbal: En oficinas o por los números telefónicos 606 8891030 – 606 8891020 con registro escrito por parte del servidor público que lo reciba.

6. Procedimiento

Etapa	Actividad	Responsable	Tiempo máximo
Recepción y radicación	Registro de la solicitud en el sistema, asignación de número de radicado	Oficina de Atención al Ciudadano	Inmediato
Clasificación	Identificación del tipo de petición y verificación de competencia	Oficina de Atención al Ciudadano	1 día hábil
Trámite	Remisión al área competente para análisis y elaboración de respuesta	Dependencia responsable	Según tipo (ver abajo)
Respuesta	Emisión de respuesta escrita, verbal o digital firmada por el funcionario autorizado	Área responsable	Según tipo
Entrega al ciudadano	Notificación de la respuesta por el canal indicado (correo, email, entrega personal o vía WhatsApp, etc.)	Oficina de Atención	Inmediato tras emisión

7. Tiempos de respuesta legales (Ley 1755 de 2015)

Tipo de petición	Plazo máximo de respuesta
Petición de información o documentos	10 días hábiles
Petición general (interés particular)	15 días hábiles
Petición de consulta	30 días hábiles
Quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones	15 días hábiles (Ley 1755 y normas de PQRSDF)

Si la solicitud no es de competencia de INVAMA, se debe remitir a la entidad competente dentro de los primeros 5 días hábiles e informar al peticionario.

8. Seguimiento y archivo

- Todas las respuestas deben quedar registradas en el sistema de gestión documental de INVAMA.
- El seguimiento se realiza mediante reportes mensuales de cumplimiento y análisis de tiempos de respuesta.
- Las solicitudes se archivan en formato físico o digital, según aplique.

9. Responsabilidades

- Oficina de Atención al Ciudadano: Recibir, radicar, clasificar y hacer seguimiento.
- Funcionarios de las áreas: Analizar y responder las solicitudes asignadas.
- Oficina de Atención al Ciudadano: Garantizar el cumplimiento de los plazos y calidad de las respuestas.

10. Mejora continua

- Se revisarán periódicamente los tiempos de respuesta y la satisfacción del ciudadano.
- Se adoptarán medidas correctivas cuando se identifiquen demoras o inconsistencias.
- Se capacitará continuamente al personal responsable del trámite de peticiones.