

Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano

Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA

1. Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos para brindar un servicio de atención al ciudadano de manera eficiente, oportuna, respetuosa y transparente, garantizando el acceso a la información y la correcta gestión de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

2. Alcance

Este protocolo aplica a todos los funcionarios, áreas y dependencias del INVAMA que tengan contacto directo o indirecto con los ciudadanos, así como a los canales de atención establecidos (presenciales, telefónicos, electrónicos y escritos).

3. Principios rectores

- ✓ **Respeto:** Trato digno, cordial y empático hacia todos los usuarios.
- ✓ **Transparencia:** Información clara, veraz y completa.
- ✓ **Eficiencia:** Respuesta oportuna y solución efectiva.
- ✓ **Confidencialidad:** Protección de datos personales y reserva cuando corresponda.
- ✓ **Accesibilidad:** Facilitar canales adecuados para la atención de todos los ciudadanos.
- ✓ **Participación:** Promover la interacción activa y constructiva con la ciudadanía.

4. Canales de atención

- ✓ **Atención presencial:** Oficinas de atención al ciudadano en la sede principal Calle 3C # 22 – 92 Barrio Los Agustinos y sucursal en el Edificio del Concejo de Manizales Carrera 21 # 29 – 29 módulo 5.
- ✓ **Línea telefónica:** Números oficiales para la atención y orientación 606 8891030 – 606 8891020.

- ✓ **Correo electrónico:** Dirección institucional para recepción de solicitudes y consultas a través del correo atencionalciudadano@invama.gov.co
- ✓ **Plataforma virtual:** Sistema web para radicación y seguimiento de PQRSDF.
- ✓ **Redes sociales:** Para información general y canales de comunicación directa utilizando las diferentes plataformas como: Twitter, Instagram y línea de WhatsApp 350 4053493.

5.2 Radicación y asignación

- ✓ Registrar la solicitud en el sistema institucional de PQRSDF y en el sistema de Gestión Documental ADMIARCHI.
- ✓ Asignar la solicitud a la dependencia o funcionario responsable para su trámite.

5.3 Gestión y respuesta

- ✓ Analizar la solicitud y recopilar la información o realizar la gestión requerida.
- ✓ Dar respuesta clara, fundamentada y en el plazo legal establecido (máximo 15 o 20 días hábiles, según normativa).
- ✓ En caso de prórroga, informar al ciudadano justificando la demora.

5.4 Seguimiento y cierre

- ✓ Registrar la respuesta y comunicar al ciudadano a través del canal indicado.
- ✓ Verificar la satisfacción del usuario y documentar el cierre del proceso.
- ✓ Si la solicitud es negativa, informar sobre el derecho a recurso o apelación.
- ✓ Si la solicitud es negativa, informar sobre el derecho a recurso o apelación.

6. Compromisos con el ciudadano

- ✓ Responder con calidad, respeto y oportunidad.
- ✓ Proteger la privacidad y confidencialidad.
- ✓ Facilitar la información sobre trámites y servicios.
- ✓ Promover canales de comunicación efectivos y accesibles.
- ✓ Capacitar continuamente al personal para una mejor atención.

7. Manejo de quejas y reclamos

- ✓ Las quejas serán recibidas con empatía y sin represalias.
- ✓ Se investigarán y gestionarán con imparcialidad y celeridad.
- ✓ Se comunicarán las decisiones y acciones tomadas al ciudadano.
- ✓ Se implementarán mejoras para evitar la repetición de fallas.

8. Indicadores de seguimiento

- ✓ Tiempo promedio de respuesta a PQRSDf.
- ✓ Porcentaje de cumplimiento de plazos legales.
- ✓ Nivel de satisfacción del ciudadano.
- ✓ Número de quejas atendidas y resueltas.
- ✓ Canales más utilizados para la atención.

9. Capacitación y mejora continúa

- ✓ Programas de formación en atención al ciudadano y manejo de PQRSDf para todo el personal.
- ✓ Evaluación periódica del desempeño en atención y servicio.
- ✓ Actualización del protocolo según necesidades y normativas.

10. Disposiciones finales

Este protocolo es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de INVAMA. Se revisará y actualizará anualmente para asegurar su efectividad y pertinencia.