

**Tiempos de Trámites y Servicios**  
**Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA**

**1. Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)**

<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Tiempo máximo de respuesta</b>
Peticiones de interés general o particular	15 días hábiles
Solicitudes de información o documentos públicos	10 días hábiles
Peticiones de consulta (conceptos técnicos o jurídicos)	30 días hábiles
Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	15 días hábiles
Denuncias por presuntas irregularidades	15 a 30 días hábiles (según complejidad)

**2. Trámites administrativos más frecuentes**

Trámite / Servicio	Tiempo estimado de respuesta
Certificado de estado de cuenta por valorización	5 días hábiles
Revisión o actualización de datos de contribuyentes	10 días hábiles
Acuerdo de pago por concepto de valorización	10 días hábiles
Solicitud de exoneración o beneficio por estrato o condición especial	15 días hábiles
Radicación de observaciones a proyectos de obra	10 días hábiles
Respuesta a inconformidad sobre cobro de valorización	15 días hábiles
Expedición de copia de resolución o acto administrativo	5 días hábiles
Solicitudes de visitas técnicas (verificación de obras)	10 días hábiles

### 3. Otros servicios institucionales

Servicio	Tiempo de atención
Atención en ventanilla (presencial)	Inmediata (máx. 30 minutos)
Atención telefónica	Inmediata (horario laboral)
Respuesta a correo electrónico institucional	1 a 2 días hábiles
Respuesta a redes sociales (consultas generales)	Máximo 3 días hábiles
Actualización de información en sitio web (informes, boletines, proyectos)	2 a 5 días hábiles

### 4. Observaciones importantes

- En caso de requerir prórroga para la respuesta a una solicitud compleja, se informará oportunamente al ciudadano, justificando la razón.
- Los plazos pueden verse ajustados por motivos legales, técnicos o de fuerza mayor, previa notificación al solicitante.
- Todos los trámites son gratuitos, salvo que estén sujetos a derechos de reproducción documental.

## 5. Canales habilitados para trámites

- Presencial: Calle 3C # 22 – 92 barrio Los Alcázares y en la Carrera 21 # 29 – 29 módulo 5 Edificio Concejo de Manizales, primer piso, Manizales
- Correo electrónico: [atencionalciudadano@invama.gov.co](mailto:atencionalciudadano@invama.gov.co)
- PQRSDf en línea: <https://invama.gov.co/>
- Teléfono de atención: 606 8891030 – 606 8891020 y línea de WhatsApp 350 4053493.