

## **POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA**

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA garantiza una atención integral, oportuna y de calidad a la ciudadanía, orientada al respeto de los derechos de las personas y al cumplimiento de los principios de la función administrativa, fortaleciendo la confianza entre la entidad y la comunidad.

La atención al ciudadano del INVAMA se regirá por los siguientes principios:

#### **1. Trato digno, respetuoso y empático**

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA garantiza que todas las personas que acudan a la entidad, a través de cualquiera de sus canales de atención, recibirán un trato digno, respetuoso y empático por parte de sus servidores públicos y contratistas.

La atención se prestará con amabilidad, cortesía y disposición de servicio, reconociendo la dignidad humana, escuchando activamente las necesidades del ciudadano y brindando orientación clara y oportuna, con el fin de generar confianza y fortalecer la relación entre la entidad y la comunidad.

#### **2. Lenguaje claro y comprensible**

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA garantizará que toda la información, orientaciones, respuestas y comunicaciones dirigidas a la ciudadanía se expresen en un lenguaje claro, sencillo, preciso y comprensible.

Para tal efecto, la entidad procurará evitar el uso de tecnicismos, siglas o expresiones complejas que dificulten la comprensión, y cuando su uso sea necesario, se explicarán de manera accesible, facilitando así el entendimiento de los trámites, procedimientos, derechos y deberes de los ciudadanos.

Este principio busca fortalecer la transparencia, mejorar la calidad del servicio y promover una comunicación efectiva que permita a la ciudadanía ejercer plenamente sus derechos frente al INVAMA.

#### **3. Enfoque diferencial e incluyente**

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA adoptará un enfoque diferencial e incluyente en la atención al ciudadano, reconociendo y valorando la diversidad de las personas y grupos poblacionales que interactúan con la entidad.

En desarrollo de este principio, el INVAMA implementará medidas que garanticen condiciones de equidad, accesibilidad y trato preferente cuando sea necesario, para personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, población vulnerable y

demás grupos de especial protección constitucional, con el fin de asegurar el acceso efectivo a los servicios, trámites y canales de atención.

Este enfoque permitirá brindar una atención justa y adecuada, eliminando barreras físicas, comunicativas, tecnológicas y administrativas, y promoviendo la inclusión y el respeto por las diferencias.

#### **4. Atención sin discriminación**

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA garantizará la prestación del servicio al ciudadano sin ningún tipo de discriminación, asegurando igualdad de trato y de oportunidades a todas las personas que interactúan con la entidad.

La atención se brindará sin distinción alguna por razones de sexo, género, edad, origen étnico, condición socioeconómica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, creencias religiosas, ideológicas, políticas o cualquier otra condición personal o social, de conformidad con los principios constitucionales de igualdad y dignidad humana.

Este principio es de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y contratistas del INVAMA y constituye un pilar fundamental para una atención justa, equitativa y respetuosa de los derechos de la ciudadanía.

La presente política se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y contratistas del INVAMA que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía.