



Alcaldía de Medellín

**Cuenta con vos**

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

## **CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS DEL INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLÍN -ISVIMED-**

El Isvimed se compromete con la transformación cultural de nuestra ciudad para ofrecerte un trato digno, respetuoso y transparente que contribuya a la consecución de los fines del Estado, siempre bajo los principios de eficiencia y eficacia y buscando incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

Es por esto que te compartimos los derechos, deberes y medios de información que el Isvimed tiene a disposición de la ciudadanía.

### **Derechos de las personas ante las autoridades:**

1. Presentar peticiones en cualquiera de las sedes de servicio a la ciudadanía de manera gratuita, en sus modalidades verbal o escrita, o por cualquier otro medio idóneo, como lo son tecnológico o electrónico, disponibles en el Isvimed, aún por fuera de las horas de atención al público y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos del Derecho de Petición y de los trámites y servicios que la entidad ofrece de acuerdo a las disposiciones vigentes.
3. Conocer, salvo de expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la constitución y las leyes, salvo reserva legal.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servicios públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, además de que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.





Alcaldía de Medellín

**Cuenta con vos**

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

### **Deberes de las personas en las actuaciones ante las autoridades del Isvimed:**

1. Acatar la constitución y las Leyes.
2. Obrar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones p documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas. Esto sin perjuicio a las responsabilidades penales a que haya lugar.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos del Isvimed.

### **Medios disponibles para la atención a la ciudadanía:**

En el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín- Isvimed queremos que nuestros ciudadanos cuenten con un servicio cercano, respetuoso, ágil, confiable, asertivo, memorable y personalizado; para ello, nuestra oferta institucional puede ser consultada y requerida a través de los siguientes medios o canales de comunicación.

1. **Presencial:** en las siguientes sedes de atención:

#### **Sede Principal de Isvimed – Calle 47D # 75 – 240, sector Estadio.**

Atención al Usuario

Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua

Viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. Jornada Continua

Conmutador: 430-43-10 Ext. 180-110-114-131- Teléfono: 446-22-88 316

Trámites: consultas, orientación, direccionamiento de solicitudes y radicación de PQRS.

#### **Centro Administrativo La Alpujarra – Calle 44 # 52-165. Taquillas No. 37-38**

Atención al Usuario

Lunes a jueves: 7:30 a.m. a 5:30 p.m. Jornada Continua

Viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua

Teléfono: 385-55-55 ext. 8094 y 9428

Trámites: consultas, orientación, direccionamiento de solicitudes y radicación de Peticiones

## CORREGIMIENTOS

### **Casa de Gobierno Santa Elena:**

Carretera. Aeropuerto. Km 15+800

Horario de atención:

Lunes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

### **Ciudadela Nuevo Occidente:**

Calle 63 No 108 B 06 Interior 120 – Lusitania

Atendemos en el Centro de Servicios a la Ciudadanía.

Horario de atención:

Martes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

### **Casa de Gobierno San Cristóbal:**

Carrera 131 No. 60-67

Horario de atención:

Miércoles: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

### **Casa de Gobierno San Antonio de Prado:**

Carrera. 9 No. 10-36

Horario de atención:

Jueves: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

### **Casa de Gobierno Altavista:**

Calle 18 No. 105 -69

Horario de atención:

Viernes cada 15 días: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 12:30 p.m. a 3:30 p.m.

### **Casa de Gobierno San Sebastián de Palmitas:**

Calle 20 N° 35 – 114

Horario de atención:

Viernes cada 15 días: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

2. **Telefónica:** a través de la Línea Única 430-43-10
3. **Virtual:** Página Web: [www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co) en los enlaces: [info@isvimed.gov.co](mailto:info@isvimed.gov.co)
4. Si llegaras a tener alguna queja o reclamo porque el trato que recibiste no es el adecuado, puedes hacerlo saber a [info@isvimed.gov.co](mailto:info@isvimed.gov.co)

Lo anterior, da cumplimiento al Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo de la Ley 1437 de 2011.

Medellín, 1 de junio de 2017



Sede Principal ISVIMED  
NIT 900.014.480-8  
♀ Calle 47D N° 75 - 240 · Código Postal 050034  
©(574) 430 4310 Medellín · Colombia

[www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)