CARTA DE TRATO DIGNO

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

NUESTRA MISIÓN TU HOGAR

Estimados ciudadanos(as), para el **ISVIMED**, el trato digno, oportuno, diligente, respetuoso, transparente y sin distinción alguna es fundamental; por esto, nos comprometemos con la transformación cultural de nuestra entidad para ofrecer un trato digno que contribuya a la consecución de los fines del Estado, siempre bajo los principios de eficiencia, eficacia y buscando incrementar el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos, por medio de un servicio con calidad.

En cumplimiento a lo establecido en el numeral 5° del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el ISVIMED sus derechos son:

Derechos

1. Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.



2. Tener acceso a las instalaciones y servicios, siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención y no ser discriminado por ninguna causa.



3. Obtener información y orientación de todos los temas del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín.



4. 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. Para tal efecto, los servidores del ISVIMED atenderán a dichos ciudadanos de forma prioritaria.



5. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos por los canales de atención que dispone el Instituto, así como obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante el ISVIMED.



6. Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.



7. Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.



8. Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites, y obtener copias de documentos a su costa.



9. Confidencialidad total con los datos personales.



10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.



ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Alcaldía de Medellín
Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

NUESTRA MISIÓN TU HOGAR

Deberes

1. Cumplir la Constitución y las leyes.
2. Actuar con honestidad y sinceridad conforme al principio de buena fe.
3. Entregar documentos requeridos verdaderos y abstenerse de aportar declaraciones, manifestaciones o documentación falsa.
4. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
5. Evitar comportamientos que dilaten los procesos como, por ejemplo, afirmaciones o juicios sin fundamento, amenazas o denuncias temerarias.
6. Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos del ISVIMED, guardar buen comportamiento durante la atención.
7. Respetar las filas y turnos asignados en los puntos de atención del ISVIMED.
8. Cuidar las oficinas o puntos de atención que dispone el ISVIMED y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar.
9. Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicio que va a solicitar.
10. Sugerir mejoras en los procesos de servicio e informar errores que detecte, en forma fundamentada.
11. Actualizar su información de contacto y novedades del núcleo familiar.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular, sin embargo podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Canales disponibles para la atención a la ciudadanía:

Horario de atención para todos los canales

- **Lunes a jueves:** 8:00 a. m. a 12:15 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m.
- **Viernes:** 8:00 a. m. a 12:15 p. m. y 1:30 p. m. a 4:00 p. m.

Canal de atención presencial:

- **Sede principal Megacentro:** Carrera 53 N.° 47-6, piso 10, sector Centro.
- **Sede Ruta N:** Calle 67 N.º 52-20

Canal de atención telefónico:

(604) 4304310, extensión 3012.

Canal de atención virtual

Mensajería instantánea: WhatsApp: (57) 301 211 5503.
Página web: www.isvimed.gov.co, opción PQRSD.
Correo electrónico: info@isvimed.gov.co

ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Alcaldía de Medellín
Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación