



Alcaldía de Medellín  
**ISVIMED**

**GUÍA DEL USUARIO PARA EL USO DE LA  
PLATAFORMA DE AUTOGESTIÓN DE PAZ Y SALVO  
Y ESTADO DE CUENTA**

**CÓDIGO:** GU-GT-04

**VERSIÓN:** 01

**FECHA:** 10/04/2026

**PÁGINA:** 1 de 4




**Alcaldía de Medellín**  
**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

**GUÍA DEL USUARIO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA  
DE AUTOGESTIÓN DE PAZ Y SALVO Y ESTADO DE  
CUENTA**

**GU- GT-04**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<p><b>Carlos Gómez Valencia</b> Profesional Especializado</p> <p><b>Claudia Victoria Gómez Toro</b> Tesorera</p>	<p><b>Laura Sofia Correa Gómez</b> Contratista</p> <p><b>Diana Milena Arboleda Arbelaez</b> Auxiliar Administrativo</p> <p><b>Lorena Verónica Rave Aguirre</b> Contratista</p>	<p><b>Marisol García Ospina</b> Subdirectora Administrativa y Financiera</p>

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED</p>	<b>GUÍA DEL USUARIO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA DE AUTOGESTIÓN DE PAZ Y SALVO Y ESTADO DE CUENTA</b>	<b>CÓDIGO:</b> GU-GT-04 <b>VERSIÓN:</b> 01 <b>FECHA:</b> 10/04/2026 <b>PÁGINA:</b> 2 de 4
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

1. **Objetivo General:** Brindar a los ciudadanos una guía clara para el uso de la plataforma cuyo enlace dispuesto en el portal web y difundido en los medios institucionales, mediante el cual pueden consultar el estado de cuenta de sus obligaciones y realizar la solicitud de Paz y Salvo cuando estas se encuentren canceladas en su totalidad.

### 1.1 Objetivos Específicos:

- Facilitar el acceso a la información relacionada con el estado de cuenta de las obligaciones adquiridas con el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED.
  - Permitir al ciudadano verificar el registro de los pagos realizados.
  - Permitir al ciudadano verificar el Paz y Salvo una vez cancelada la obligación.
  - Promover el uso de canales digitales para la gestión de trámites, optimizando tiempos y recursos.
  - Garantizar transparencia en la información disponible al ciudadano sobre su obligación.
2. **Alcance:** Esta guía aplica para todos los ciudadanos que tengan o hayan tenido una obligación con el Instituto y que requieran:
    - Consultar el estado de cuenta de su obligación.
    - Verificar el registro de pagos realizados.
    - Solicitar el Paz y Salvo una vez la obligación se encuentre cancelada.

### 3. Definiciones:

- **Estado de cuenta:** Información detallada de la obligación adquirida por el ciudadano, incluyendo saldo pendiente, pagos realizados y valores adeudados.
- **Paz y Salvo:** Documento expedido por el Instituto que certifica que el ciudadano ha cumplido con el pago total de la obligación y no presenta deudas pendientes.
- **Obligación:** Compromiso financiero adquirido por el ciudadano con el Instituto.
- **Pago parcial:** Abono realizado sobre el valor total de la obligación sin cancelarla en su totalidad.
- **Pago total:** Cancelación completa del valor adeudado de la obligación.
- **Usuario/Ciudadano:** Persona natural o jurídica que accede al enlace para consultar o gestionar su obligación.

#### 4. Marco Normativo:

El uso del enlace y la autogestión de la información se fundamentan en las disposiciones normativas vigentes aplicables en Colombia, entre ellas:

- Constitución Política de Colombia (principios de transparencia, acceso a la información y servicio al ciudadano).
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.
- Decreto 1078 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector TIC.
- Ley 2052 de 2020. Política de Racionalización de Trámites.
- Políticas de Gobierno Digital vigentes.
- Normatividad interna del ISVIMED relacionada con la gestión de cartera, recaudo y expedición de Paz y Salvo.

#### 5. Metodología:

##### 1. Ingreso al sistema

Al acceder al sitio Web <https://isvimed.gov.co/transparencia/tramites-y-servicios/>, en otros servicios administrativos -OPA numeral 5. Paz y salvo de cartera y/o estado de cuenta el usuario encontrará el botón Descarga tu estado de cuenta o paz y salvo y al hacer clic allí visualizará una pantalla como la siguiente:



**SIFI**  
SISTEMA DE INFORMACIÓN  
ISVIMED

Ingreso al Sistema

\* Tipo y número de documento sin puntos ni comas\*

D.C. Número de identificación

Consultar

Al continuar está aceptando nuestros términos condiciones y políticas de privacidad

Copyright © 2020 Segura Tech S.A.S. - Todos los derechos reservados. (Versión 1.0)

## Ilustración 1. Pantalla de ingreso al sistema Web

En esta pantalla se solicitará la siguiente información:

- Tipo de documento
- Número de identificación

Una vez diligenciados estos datos, el usuario deberá hacer clic en el botón **Consultar**.

## 2. Validación de acceso

Después de ingresar el número de documento, el sistema enviará automáticamente un código de verificación al número de celular que se encuentre registrado en la base de datos. El usuario deberá ingresar este código en el sistema para validar su identidad y continuar con el proceso de consulta.

Este mecanismo de validación mediante clave de un solo uso (OTP) permite brindar mayor seguridad en el acceso a la información.



**SIFI**  
SISTEMA DE INFORMACION  
ISVIMED

Ingrese el código enviado a su número de celular

Su código expirará en 02:54

Por su seguridad, recomendamos no compartir el código con terceros.

## 3. Paso a paso para realizar la consulta

**Paso 1.** Ingrese al sitio Web.

**Paso 2.** Seleccione el tipo de documento correspondiente.

**Paso 3.** Digite el número de identificación, sin puntos ni comas.

**Paso 4.** Haga clic en el botón **Consultar**.

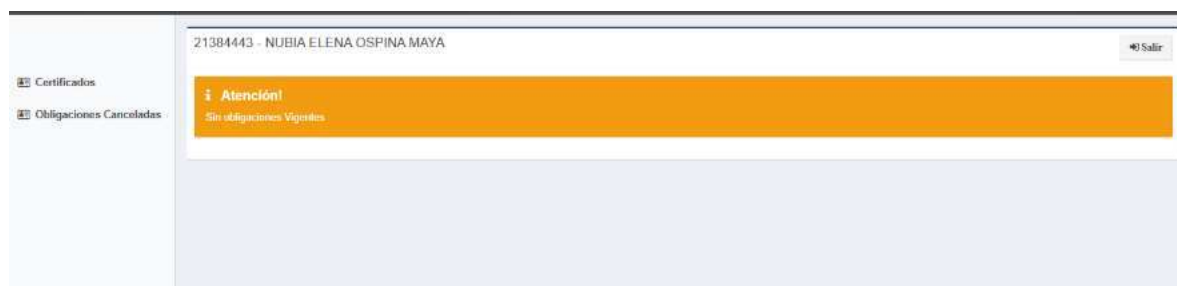
**Paso 5.** Revise el mensaje enviado a su celular y tome el código de verificación recibido.

**Paso 6.** Ingrese el código en el sistema para validar el acceso.

**Paso 7.** Una vez validado, podrá consultar su información.

#### 4. Información que podrá consultar

Después de ingresar correctamente al sistema, el usuario podrá visualizar:



- El estado de la obligación donde podrá visualizar los ítems de saldo vencido, saldo vigente, saldo por pagar, total pagado hasta la fecha y el saldo deuda.
- Certificado de deuda (cuando el usuario todavía tiene saldo pendiente)
- Cuando la obligación este cancelada se habilita el Icono Ver Paz y Salvo.



- Al dar clic en el Icono VER PAZ Y SALVO se descarga la siguiente imagen, la cual corresponde al Paz y Salvo solicitado



## 5. Recomendaciones para el usuario

Para un correcto uso de la plataforma, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Verifique que su número de celular se encuentre actualizado.
- Digite el número de documento sin puntos, comas ni espacios.
- Tenga su celular disponible al momento de realizar el ingreso, ya que allí recibirá el código de validación.
- No comparta el código OTP con otras personas.
- Si no recibe el código, comuníquese con el área responsable para validar la información registrada.

## 6. Mensajes importantes:

El acceso al sistema depende de que el número de celular del usuario se encuentre registrado correctamente. Si el número no está actualizado o presenta inconsistencias, no será posible completar el proceso de validación y, por tanto, no podrá acceder a la consulta.

## 7. Soporte:

En caso de presentar inconvenientes con el ingreso, el usuario deberá comunicarse con el área de soporte o con la dependencia encargada de la administración de la información, para validar sus datos de identificación y el número de celular registrado.



**VALIDACIÓN DE LA ESCRITURA DEL DOCUMENTO EN LENGUAJE CLARO**

Tomado de: Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. ISBN: 978-958-8340-81-4.  
Departamento Nacional de Planeación. Subdirección Territorial y de Inversión Pública - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>PROPÓSITO</b>			
¿El propósito del documento es claro y preciso?	X		
¿El documento cumple con su propósito?	X		
<b>CONTENIDO</b>			
¿Las frases están redactadas acatando la estructura establecida por el DNP (Sujeto, verbo y complemento)?	X		
¿El documento cubre las necesidades de información del lector?	X		
¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?	X		
¿La información del documento es relevante para el tema tratado?	X		
¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?	X		
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?	X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>			
¿La organización del documento es la más adecuada?	X		
¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?	X		
<b>ESTILO</b>			
¿El lenguaje es claro y sencillo?	X		
¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?	X		
<b>VERIFICACIÓN</b>			
¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?	X		
¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?	X		
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?	X		
<b>PALABRAS</b>			
¿El documento contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?		X	
¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?		X	
<b>CONTROLES</b>			
Se incluyeron actividades de control a través de las cuales se verifica el cumplimiento de objetivos y/o de requisitos relacionados en el documento?	X		
¿Se incluyeron los controles de la Matriz de Riesgos del proceso, que tienen relación con lo establecido en este documento?		X	
En caso de respuesta positiva, relacionar el código del riesgo y el número del control.	N.A		