**CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS DEL**

**INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLÍN – ISVIMED**

En aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizar a sus usuarios la atención por los canales:

 Presencial

**Sede Principal** (Calle 47D # 75-220): Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:15 p.m. y de 1:30 a 5:00 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 a 4:00 p.m.

**Punto atención Centro Administrativo La Alpujarra**

Calle 44 N 52 – 165 Taquillas 52 y 53, sótano del edificio de la Alcaldía de Medellín. Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 a 5:00 p.m.

**Punto atención Ciudadela Nuevo Occidente: (**Calle 63 con la Carrera 108BB – Lusitania): Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:15 p.m. y de 1:30 a 5:00 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 a 4:00 p.m.

**Punto atención Moravia:** (Carrera 52 # 71-84, 3er piso Unidad Permanente de Justicia): Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 5:00 p.m. y Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 4:30 p.m.

**Punto atención Iguaná:** (Carrera 51 # 78A-73): Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 5:00 p.m. y Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 4:30 p.m.

 Telefónico

**Conmutador: (574) 4304310**

Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:15 p.m. y de 1:30 a 5:00 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 a 4:00 p.m.

**Ciudadela Nuevo Occidente: (574) 4273048**

Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:15 p.m. y de 1:30 a 5:00 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 a 4:00 p.m.

**Punto atención Moravia Teléfono: (574) 4939839 / Celular: (57) 300-3868156**

Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 5:00 p.m. y Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 4:30 p.m.

**Punto atención Iguaná:** **(574) 4462288**

Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 5:00 p.m. y Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 4:30 p.m.

 Virtual mediante los enlaces publicados en la página Web www.isvimed.gov.co: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), Contáctenos y a través del correo electrónico info@isvimed.gov.co, que permiten el seguimiento y control de las respuestas a sus peticiones, consultas, denuncias, quejas y reclamos.

De igual manera, los **Derechos**, que se enuncian a continuación, se encuentran respaldados bajo las normas legales vigentes:

1. Presentar peticiones en cualquier de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Isvimed .

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.

6. Ser tratado con el respecto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

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 con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

9. A formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas 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.