

POR UN TRATO DIGNO A NUESTROS USUARIOS

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

Respetado Usuario (a)

Con el propósito de brindar un trato digno a los ciudadanos y en busca de satisfacer las expectativas de los usuarios, La Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, con el fin de garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los canales de atención establecidos.

CONOZCA SUS DERECHOS

Artículo 5. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

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

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

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

6. 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



EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA - VIVA

Carrera 43 A # 34-95, Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, piso 10.

Teléfono: (4) 4448608

Línea de atención gratuita: 018000 515 049

Código postal 050015462

Medellín – Colombia

estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

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

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y 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.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

SUS DEBERES COMO USUARIO SON:

Artículo 6°. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

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

LOS DEBERES DE LA EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA – VIVA

Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.



EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA - VIVA

Carrera 43 A # 34-95, Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, piso 10.
Teléfono: (4) 4448608
Línea de atención gratuita: 018000 515 049
Código postal 050015462
Medellín – Colombia

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

~~LOS DEBERES DE LA EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA - VIVA~~

Artículo 8°. Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.



EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA - VIVA

Carrera 43 A # 34-95, Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, piso 10.
Teléfono: (4) 4448608
Línea de atención gratuita: 018000 515 049
Código postal 050015462
Medellín – Colombia

4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

Canal	Mecanismo	Dirección	Horario
Virtual	PQRS	Formulario de Atención en Página WEB <u>www.viva.gov.co</u>	La página web se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles.
	Correo electrónico	viva@antioquia.gov.co	
	Notificaciones Judiciales	notificaciones@viva.gov.co	
	Banco de proveedores	seleccionproveedores@viva.gov.co	
Presencial	Ventanilla de Archivo	Carrera 43 A # 34-95 Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, Piso 10, Medellín, Antioquia.	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm y viernes de 7:30 am a 4:30 pm
	Taquilla de Financiera		



EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA - VIVA

Carrera 43 A # 34-95, Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, piso 10.

Teléfono: (4) 4448608

Línea de atención gratuita: 018000 515 049

Código postal 050015462

Medellín – Colombia



	Código Postal	50015452
Telefónica	Contacto	(4) 4448608
	Línea de atención gratuita	018000515049



EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA - VIVA

Carrera 43 A # 34-95, Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, piso 10.

Teléfono: (4) 4448608

Línea de atención gratuita: 018000 515 049

Código postal 050015462

Medellín – Colombia