

Carta Trato Digno

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Medellín en la Carrera 43 A # 34-95 Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, Piso 10. Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm y viernes de 7:30 am a 4:30 pm.

Teléfono:

A través del PBX (604) 4448608 y la Línea Gratuita Nacional 018000515049 de lunes a viernes en horario lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm y viernes de 7:30 am a 4:30 pm.

Virtual:

- **Chat VIVA:** Ingresando a nuestro portal www.viva.gov.co opción “Chat Virtual”, de lunes a viernes en horario lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm y viernes de 7:30 am a 4:30 pm.
- **Facebook:** Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA
- **Twitter:** @VIVAAntioquia
- **Instagram:** @VIVAAntioquia

Escrito:

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en Carrera 43 A # 34-95 Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, Piso 10. Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm y viernes de 7:30 am a 4:30 pm. se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Igualmente, por los correos electrónicos: antioquia@viva.gov.co, quejasyreclamos@viva.gov.co o diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal www.viva.gov.co, en el enlace: “Formulario PQRSDF”.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía correo postal en la Carrera 43 A # 34-95 Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, Piso 10, Medellín, Antioquia.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico notificaciones@viva.gov.co Con el número de radicado, usted recibirá atención y respuesta a través de cualquiera de los canales de atención antes.

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

- 1.** Recibir un trato respetuoso sin ningún tipo de discriminación por motivos de procedencia, apariencia, discapacidad, etnia, grupo étnico, condición socioeconómica, orientación sexual, identidad de género, religión, entre otros.
- 2.** Recibir información en un lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos, sobre los trámites y servicios que ofrece la Entidad de forma gratuita y sin intermediarios.
- 3.** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente: a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles b) Petición de copias: 10 días hábiles c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles f) Peticiones de información 10 días hábiles.
- 4.** Exigir a los servidores públicos VIVA el cumplimiento de sus responsabilidades, un trato respetuoso y transparencia en sus actuaciones.
- 5.** Tener orientación sobre cómo presentar una petición, conocer el estado de esta y recibir respuesta clara y de fondo en los plazos estipulados por la Ley.

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

7. Proteger sus datos personales; por lo tanto, la Entidad le solicitará autorización para recopilar, archivar, copiar, analizar, usar y consultar información sobre usted.

Deberes



1. Tratar con respeto a la persona que le atiende

2. Brindar información veraz y actuar bajo el principio de buena fe. No realizar acciones que retarden las actuaciones de la Entidad, declarar o entregar información o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.

3. Dar crédito a la propiedad de cualquier texto, video, audio, fotografía o diseño de la Entidad que use de manera personal, informativa y no comercial.

**UNIDOS TRANSFORMAMOS EL HÁBITAT Y DIGNIFICAMOS
LA VIDA DE LOS HOGARES ANTIOQUEÑOS**

