

**CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS DEL FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL CORVIVIENDA.**

De conformidad con lo establecido en los artículo 5 y artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011); el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes:

Derechos de las personas ante las autoridades:

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 oportuna 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 o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días 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 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. 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. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades; a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de las autoridades en la atención al público:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
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 por medio presencial, telefónico, escrito 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.

De los canales o medios para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se podrán presentar de forma verbal, escrita, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y seguirán el trámite establecido en el título cuarto de este manual.

- **CANAL PRESENCIAL:** Son las solicitudes presentadas personalmente de forma verbal, las cuales se recibirán mediante el Formato establecido por la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), ubicada en el Barrio Manga, Tercera Avenida, Calle 28 No. 21-62 – Cartagena de Indias, en el siguiente horario, de lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 pm y de 02:00 pm a 06:00 pm.
- **CANAL ESCRITO:** Son las peticiones presentadas a través de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC), ubicada en el Barrio Manga, Tercera Avenida, Calle 28 No. 21-62 – Cartagena de Indias, en el siguiente horario, de lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 pm y de 02:00 pm a 06:00 pm.
- **CANAL VIRTUAL:** A través de los siguientes medios: Correo [atencionalusuario@corvivienda.gov.co](mailto:atencionalusuario@corvivienda.gov.co), para PQRSD. - En la página Web: <https://www.corvivienda.gov.co/> y El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB.
- **CANAL TELEFÓNICO:** Son aquellas peticiones presentadas por la línea telefónica 3014793290 y 3014793290 de atención al usuario, mediante el formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano, en el siguiente horario, de lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 pm y de 02:00 pm a 06:00 pm.

Se recomienda al momento de presentar su derecho de petición tener en cuenta los siguientes ítems:

1. Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
2. Objeto de la petición escrito de manera clara y concreta.
3. Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
4. Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documentos de identidad.
5. Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia (Para mayor agilidad en el proceso puede incluir la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición).
6. Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
7. Firma del peticionario, cuando sea necesario (Salvo que no sepa firmar se acepta huella dactilar).

**PARA TENER EN CUENTA:** Las peticiones, tramites, requerimientos y servicios se podrán hacer a través de los diferentes medios y canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la entidad, los cuales son gratuitos y NO requieren de INTERMEDIARIOS.

Cordialmente,



**NÉSTOR CASTRO CASTAÑEDA**  
Gerente  
CORVIVIENDA



**BORYS SIERRA TAMARA**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Aprobó




**FANIA CANTILLO CASTILLA**  
Directora Técnica  
Aprobó



**JAVIER GAONA SOLANO**  
Jefe Oficina Asesora Planeación  
Aprobó



**GERMÁN GARCÍA CORREA**  
Director Administrativo y Financiero  
Aprobó



**CLAUDIA GUERRERO GUTIÉRREZ**  
Jefe Oficina Asesora de Control  
Proyecto

Revisó: Jorge Luis Salcedo Gutierrez – Asesor Externo – Gerencia.

