ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

INVISBU



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

1. PRESENTACIÓN

El Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga – INVISBU presenta la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía como instrumento para orientar la atención y fortalecer la relación entre la entidad y las personas que acuden a sus servicios. Esta carta se fundamenta en el respeto por la dignidad humana, la igualdad, la transparencia, la oportunidad, la accesibilidad y la calidad del servicio público.

El INVISBU se compromete a brindar una atención clara, respetuosa, incluyente y diligente en los asuntos de su competencia, especialmente en la orientación sobre programas y subsidios de vivienda, mejoramiento de vivienda, acompañamiento social y demás trámites y servicios institucionales vigentes. La orientación brindada no sustituye los requisitos, procedimientos ni decisiones establecidos en la normativa aplicable a cada programa.

Este documento da a conocer los compromisos de la entidad, así como los derechos y deberes de la ciudadanía, los usuarios, las veedurías y demás grupos de valor que interactúan con el INVISBU. Es una herramienta de consulta para la ciudadanía y una guía de actuación para servidores públicos y contratistas.

2. MARCO NORMATIVO

La Carta de Trato Digno a la Ciudadanía del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga —INVISBU— se fundamenta en la Constitución Política de Colombia, los tratados internacionales ratificados por el Estado colombiano y las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la función administrativa, el servicio a la ciudadanía, el derecho fundamental de petición, la transparencia y el acceso a la información pública, la protección de datos personales, la participación ciudadana, la accesibilidad y la atención diferencial, así como la protección de los derechos de las personas y grupos de especial protección constitucional.

En particular, se tienen como referentes las siguientes disposiciones, organizadas en orden cronológico ascendente:

1. Constitución Política de Colombia de 1991. Especialmente los artículos 2, 13, 23, 74, 83, 209 y 270, relativos a los fines esenciales del Estado, la igualdad, el derecho fundamental de petición, el acceso a documentos públicos, la buena fe, los principios de la función administrativa y el control ciudadano sobre la gestión pública.

2. Ley 1251 de 2008. Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de las personas adultas mayores.

3. Ley 1257 de 2008. Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, y se dictan otras disposiciones.

4. Ley 1346 de 2009. Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

5. Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). En particular, el artículo 7, numeral 5, establece el deber de expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, en la que se especifiquen sus derechos y los medios disponibles para garantizarlos.

6. Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

7. Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, mediante medidas de inclusión, acciones afirmativas y ajustes razonables.

8. Ley Estatutaria 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

9. Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

10. Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, el control social y la rendición de cuentas.

11. Decreto 1074 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, que incorpora disposiciones reglamentarias relacionadas con la protección de datos personales.

12. Decreto 1078 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que incorpora disposiciones relacionadas con el Gobierno Digital y el uso de tecnologías en la gestión pública, conforme a sus modificaciones y normas vigentes.

13. Decreto 1166 de 2016. Por el cual se reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, incluidas las medidas de accesibilidad e inclusión para facilitar el ejercicio del derecho de petición.

14. Ley 1996 de 2019. Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad, en condiciones de igualdad.

15. Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y otras medidas para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios del Estado.

16. Ley 2055 de 2020. Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

17. Ley 2080 de 2021. Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo relacionado con el procedimiento administrativo y la jurisdicción de lo contencioso administrativo, entre otros aspectos.

18. Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, con disposiciones que complementan las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública.

19. Decreto 088 de 2022. Por el cual se adiciona el Decreto 1078 de 2015 en relación con la digitalización y automatización de trámites, en desarrollo de las disposiciones aplicables de la Ley 2052 de 2020.

20. Ley 2294 de 2023. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, en las disposiciones que resulten aplicables a la gestión pública, la transformación digital, la inclusión y la atención a la ciudadanía.

El INVISBU aplicará, asimismo, las demás normas constitucionales, legales, reglamentarias y jurisprudenciales pertinentes, incluidas las disposiciones que modifiquen, adicionen, reglamenten, compilen o sustituyan las anteriormente relacionadas, de acuerdo con sus competencias y obligaciones institucionales.

3. OBJETIVO

Establecer los compromisos del INVISBU para brindar una atención digna, respetuosa, incluyente, transparente, oportuna y de calidad en el marco de sus competencias, promoviendo la garantía de los derechos ciudadanos y la confianza en la gestión pública.

3.1 Objetivos específicos

- Dar a conocer a la ciudadanía sus derechos y deberes frente a la entidad.
- Definir los principios y compromisos que orientan la atención al ciudadano en el INVISBU.
- Promover una cultura institucional de servicio, integridad y transparencia.
- Establecer criterios de atención preferencial para grupos de especial protección constitucional.
- Servir como herramienta de seguimiento y mejora continua de la calidad del servicio.

4. ALCANCE

La Carta aplica a los servidores públicos y contratistas del INVISBU y orienta la atención en los trámites, programas, servicios y canales institucionales. Comprende, entre otros,

la orientación relacionada con subsidios complementarios de vivienda, mejoramiento de vivienda, acompañamiento social, atención de PQRSD y demás actuaciones que correspondan a las competencias legalmente asignadas al Instituto.

5. NUESTRO COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

- Brindar un trato respetuoso, amable, considerado y diligente a todas las personas, sin ningún tipo de discriminación.
- Orientar a la ciudadanía de manera clara, sencilla, precisa y comprensible.
- Proporcionar información completa, veraz, actualizada y oportuna.
- Facilitar el acceso a los trámites y servicios de la entidad.
- Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dentro de los términos establecidos.
- Garantizar atención preferencial a las personas que se encuentren en condiciones especiales o de vulnerabilidad.
- Facilitar el acceso a los diferentes canales de atención institucional.
- Proteger los datos personales y la información de los ciudadanos conforme a la normativa vigente.
- Promover herramientas tecnológicas que faciliten la interacción entre la ciudadanía y el INVISBU.
- Escuchar las necesidades y expectativas de la ciudadanía y utilizar esta información para mejorar continuamente los servicios.
- Promover una cultura institucional orientada al servicio, la transparencia, la integridad y la confianza ciudadana.
- Garantizar condiciones de accesibilidad física y comunicativa en los puntos de atención presencial.
- Publicar y mantener actualizada, a través de los canales oficiales, la información sobre los trámites, requisitos, procedimientos y mecanismos de consulta del estado de las solicitudes, de acuerdo con las competencias y la normativa aplicable.

6. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- Recibir un trato respetuoso, digno, considerado y diligente.
- Ser atendidos sin discriminación alguna.
- Recibir información clara, completa, veraz y oportuna.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones y recibir respuesta dentro de los términos establecidos.
- Conocer el estado de sus solicitudes y trámites.

- Recibir atención preferencial cuando se encuentren en condiciones de especial protección.
- Acceder a los servicios y trámites mediante los canales habilitados.
- Conocer requisitos, procedimientos, tiempos y condiciones de los trámites y servicios.
- Obtener orientación respecto de los asuntos que sean competencia del INVISBU.
- Ser escuchados y recibir respuesta frente a sus solicitudes.
- Conocer información pública de la entidad, conforme a las excepciones legales.
- Recibir protección de sus datos personales.
- Presentar observaciones sobre la calidad de la atención recibida.
- No aportar documentos que reposen en la entidad o que no sean exigibles legalmente para el trámite, sin perjuicio de los documentos y verificaciones que resulten necesarios conforme a la normativa aplicable.
- Presentar peticiones por escrito o verbalmente, por los medios habilitados, sin necesidad de apoderado, salvo que la ley disponga lo contrario.
- Interponer los recursos legalmente procedentes contra las decisiones administrativas que los afecten.

7. DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Cumplir la Constitución, las leyes y demás disposiciones aplicables.
- Actuar de buena fe y proporcionar información veraz.
- Presentar solicitudes de manera clara y respetuosa.
- Suministrar oportunamente los documentos y requisitos necesarios para los trámites.
- Tratar con respeto a los servidores públicos, contratistas y demás personas que participan en la atención.
- Respetar los turnos y mecanismos de atención establecidos.
- Hacer uso responsable de los canales de atención.
- Cuidar las instalaciones, equipos y elementos dispuestos para la atención.
- Mantener actualizados sus datos de contacto ante la entidad para efectos de las respuestas y notificaciones.
- Abstenerse de aportar información falsa o de utilizar los canales institucionales de manera abusiva. La reiteración de solicitudes se atenderá conforme a la ley, sin limitar el ejercicio legítimo del derecho de petición.

8. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA ATENCIÓN

La atención se orienta por los principios de la función administrativa y por los valores del Código de Integridad del Servicio Público: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

- Respeto: Reconocemos la dignidad y los derechos de todas las personas.
- Transparencia: Proporcionamos información clara y accesible sobre nuestra gestión.
- Equidad: Brindamos atención sin discriminación y teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada ciudadano.
- Oportunidad: Procuramos atender las solicitudes dentro de los tiempos establecidos.
- Calidad: Buscamos mejorar continuamente la prestación de nuestros servicios.
- Inclusión: Promovemos condiciones que permitan el acceso de todas las personas a nuestros servicios.
- Integridad: Actuamos con honestidad, responsabilidad y vocación de servicio.
- Empatía: Escuchamos y comprendemos las necesidades de la ciudadanía para brindar una atención humana y adecuada.
- Diligencia: Actuamos con eficiencia y cuidado en cada trámite y solicitud a nuestro cargo.
- Justicia: Actuamos con imparcialidad, garantizando los derechos de todas las personas por igual.

9. ATENCIÓN PREFERENCIAL

En aplicación del artículo 13 de la Constitución Política y de las normas vigentes sobre accesibilidad, niñez, personas mayores y prevención de las violencias contra las mujeres, el INVISBU brindará atención prioritaria y ajustes razonables a quienes, por sus condiciones, los requieran. Se tendrán especialmente en cuenta las personas con discapacidad, las personas adultas mayores, las mujeres gestantes o en periodo de lactancia, los niños, niñas y adolescentes, las víctimas y las personas en situación de vulnerabilidad, de acuerdo con las reglas aplicables.

Para facilitar esta atención, el INVISBU adoptará medidas de acuerdo con la normativa vigente, las condiciones del punto de atención y la disponibilidad institucional, tales como:

- Turnos y filas prioritarias claramente identificadas en los puntos de atención presencial.
- Personal de atención capacitado en lenguaje claro, trato humanizado y protocolos de atención a población vulnerable.
- Condiciones de accesibilidad física en las instalaciones destinadas a la atención al público.

- Alternativas de atención virtual o telefónica para quienes tengan dificultades de desplazamiento.
- Apoyo y acompañamiento a personas con discapacidad auditiva, visual o cognitiva, cuando sea requerido.

10. CANALES DE ATENCIÓN

El INVISBU informará a la ciudadanía los canales de atención habilitados y mantendrá actualizados sus datos de contacto, direcciones, horarios y condiciones de servicio en los medios oficiales. Antes de publicar esta carta, deberán verificarse los datos vigentes de cada canal.

- Canal presencial: puntos de atención institucional habilitados por el INVISBU, según la información oficial vigente.
- Canal telefónico: líneas institucionales publicadas en los medios oficiales del INVISBU.
- Canal virtual: página web institucional, correo electrónico y demás medios digitales oficiales habilitados.
- Canal escrito: radicación de comunicaciones y correspondencia por los medios físicos o electrónicos oficialmente dispuestos por la entidad.

El INVISBU cuenta con herramientas de gestión y atención a la población, entre ellas SIGAPI. La disponibilidad y funcionalidad de cada trámite o servicio deberá consultarse en los canales institucionales vigentes.

11. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD

La ciudadanía puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los canales habilitados. El INVISBU recibirá, registrará, tramitará y responderá las solicitudes dentro de sus competencias y conforme a los términos legales. Cuando una petición no sea competencia de la entidad, se procederá de acuerdo con las reglas legales de traslado e información al peticionario.

- Peticiones en interés general o particular: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, como regla general.
- Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Consultas relacionadas con materias a cargo de la entidad: dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Si excepcionalmente no es posible resolver la petición dentro del término legal, el INVISBU informará al interesado antes de su vencimiento, explicará los motivos de la demora e indicará el plazo razonable en que dará respuesta, de conformidad con la Ley

1755 de 2015. Estos términos corresponden a las reglas generales y pueden existir términos especiales previstos en la ley.

12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, el INVISBU tratará los datos personales de acuerdo con los principios y deberes legales, adoptando las medidas de seguridad y confidencialidad correspondientes. Los titulares podrán ejercer los derechos previstos en la ley, entre ellos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la entidad.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- Ser informados sobre el uso que se ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la autoridad competente por infracciones a la normativa de protección de datos.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales objeto de tratamiento, en los términos previstos en la normativa aplicable.

13. COMPROMISO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS

- Atender con respeto y cordialidad.
- Escuchar activamente las necesidades del ciudadano.
- Utilizar un lenguaje claro y comprensible.
- Evitar cualquier forma de discriminación.
- Brindar información precisa y verificable.
- Orientar adecuadamente al ciudadano.
- Mantener una actitud de servicio.
- Respetar la confidencialidad de la información.
- Cumplir los términos establecidos para la atención y respuesta.
- Actuar bajo los principios de integridad, transparencia y responsabilidad.
- Aplicar los valores del Código de Integridad del Servicio Público en cada actuación frente a la ciudadanía.

14. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

El INVISBU reconoce la participación ciudadana como un mecanismo para fortalecer la gestión pública. De conformidad con la Ley 1757 de 2015, promoverá, según su

planeación y los mecanismos disponibles, espacios de diálogo, rendición de cuentas, encuestas, mesas de trabajo y ejercicios de control social.

15. EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO

El INVISBU hará seguimiento a la atención mediante los mecanismos institucionales disponibles, tales como encuestas de satisfacción, análisis de PQRSD, indicadores y tiempos de respuesta, identificación de asuntos recurrentes y evaluación de los canales. Los resultados servirán para definir e implementar oportunidades de mejora.

16. VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La Carta será divulgada a través de los canales institucionales y estará disponible para consulta pública. Se revisará periódicamente y, como mínimo, una vez al año, así como cuando se presenten cambios normativos, institucionales o en los servicios y canales de atención.

17. GLOSARIO

- Petición: solicitud respetuosa que una persona presenta a una autoridad para obtener información, una decisión, orientación o la resolución de un asunto de interés general o particular.
- Queja: manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o actuación de un servidor público o contratista en el ejercicio de sus funciones.
- Reclamo: manifestación de inconformidad frente a la prestación de un servicio, trámite o actuación de la entidad.
- Sugerencia: propuesta que formula un ciudadano para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- Denuncia: comunicación de hechos que podrían constituir una irregularidad o una conducta contraria a la ley, para que sean puestos en conocimiento de la autoridad competente.
- Felicitación: manifestación de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención o el servicio prestado por la entidad.

18. MENSAJE A LA CIUDADANÍA

“En el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga (INVISBU), trabajamos con compromiso, transparencia y vocación de servicio para escuchar, orientar y atender a la ciudadanía de manera respetuosa, digna, oportuna e incluyente, en el marco de nuestras competencias institucionales.

Reafirmamos nuestro compromiso con una atención cercana, clara y de calidad, que promueva el respeto por los derechos de las personas y contribuya al bienestar de la comunidad”