

CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO



Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga



RESPETADOS CIUDADANOS:

Para los servidores públicos y colaboradores del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga - INVISBU, es de vital relevancia trabajar de manera constante y permanente, en el fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía, partiendo de la aplicación de principios tales como: El servicio, la solidaridad, el trabajo en equipo, calidad, competencia, sentido de pertenencia, y valores tales como: compromiso, respeto, sinceridad y honradez.

Conforme lo anterior, el INVISBU, es la entidad encargada de agilizar los trámites de otorgamiento de subsidios de vivienda en la ciudad frente a población vulnerable y se constituye como la promotora en la formulación o cofinanciación de proyectos de vivienda de interés social y prioritaria en cooperación con los diferentes programas y directrices impartidas por la Política Pública de Vivienda liderada por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, y demás partícipes de la misma como las Cajas de Compensación Familiar y el Departamento de Santander.

Es así como, el desarrollo de este objetivo, está marcado por la relación con los ciudadanos en general, a los cuales se les debe garantizar un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, basado en atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de los diferentes canales de atención, para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Institución.




DERECHOS

1. Recibir un trato amable, respetuoso y sin distinción de sexo, raza, religión, origen nacional o familiar, etcétera.
2. 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.
3. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, escritas, o por cualquier otro medio y a conocer el estado del trámite de los mismos.
4. Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Conocer la información que repose en los registros y archivos del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga (INVISBU) y, a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal, o protegidos por las normas de protección de datos personales.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. 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 el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



REDES SOCIALES

-  <https://www.facebook.com/invisubga>
-  <https://www.instagram.com/invisbu/>
-  <https://twitter.com/invisbu>



DEBERES

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, efectuar y/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. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad y/o necesarios para su continuidad.
5. Requerir en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios a los funcionarios y/o colaboradores del INVISBU.
6. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del INVISBU.



CANALES DE ATENCIÓN

Canal Escrito

WhatsApp: 317 643 24 59
Calle 36 No. 15 – 32. Edificio Colseguros
Pisos 3 y 4 Bucaramanga.
Correo Electrónico:
ventanilla.unica@invisbu.gov.co
contactenos@invisbu.gov.co

Canal Telefónico

Conmutador: 7000320
Atención a la Comunidad: Ext. 122 - 124

Radicación de PQRS

www.pqrs.invisbu.gov.co