



## PROCEDIMIENTOS DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA

En caso de existir alguna inconformidad derivada del mecanismo de acceso a los programas sociales del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, las y los interesados podrán presentar sus quejas o inconformidades por escrito, que deberá contener el nombre completo de la o del interesado, dirección y número telefónico, así como una descripción de la inconformidad. El escrito deberá ir dirigido al **Director General de Instituto de Vivienda de la Ciudad de México**. El área de recepción será únicamente la Oficialía de Partes del INVI, ubicada en Calle Canela 660, Col. Granjas México, P.B., C. P. 08400, Alcaldía Iztacalco, en un horario de lunes a viernes de 09:30 a 14:30 horas.

Si hubiere alguna inconformidad derivada del mecanismo de aplicación de los programas sociales del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, las y los inconformes podrán presentar sus quejas por escrito, que deberá contener el nombre completo de la o del interesado, dirección y en su caso número telefónico, así como una descripción de la queja. El escrito deberá ir dirigido ante la **Secretaría de la Contraloría de la Ciudad de México**. Las áreas de recepción de los escritos serán únicamente las oficinas ubicadas en Av. Arcos de Belén Número 2, Colonia Doctores, C.P. 06720, Alcaldía Cuauhtémoc, Teléfono 5627-9700, en un horario de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Asimismo las y los posibles afectados podrán exponer su queja a través de la página web del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México: <http://www.invi.cdmx.gob.mx>, en el portal de la **Secretaría de la Contraloría de la Ciudad de México** (<http://www.contraloria.cdmx.gob.mx/>). Conforme a la normatividad aplicable, el afectado recibirá respuesta a su queja.

La Contraloría Interna del Instituto, ubicada en Canela Núm. 660, 4º. Piso, Ala "B", colonia Granjas México, Alcaldía Iztacalco, C.P. 08400, Ciudad de México, recibe escritos de quejas e inconformidades, sin embargo, al no contar con un área específica para atención a las mismas, éstas son remitidas a la Contraloría General de la Ciudad de México, quien emitirá las respuestas conforme a la normatividad aplicable. Es importante registrar en el escrito de queja o inconformidad un número telefónico y/o dirección electrónica al cual será dirigida la respuesta.

En los escritos de inconformidad dirigidos a cualquiera de las instancias antes mencionadas, el quejoso deberá indicar con precisión qué punto de las Reglas de Operación, o de la normatividad aplicable considera que se está violando, o que trámite se omitió realizar por parte del servidor público adscrito al Instituto.

Así también, cuando el ciudadano considere que no se han respetado sus derechos, durante el procedimiento de solicitud de un crédito, podrá presentar su queja ante la **Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México** (<https://cdhcm.org.mx>), la que se encuentra ubicada en Av. Universidad, N° 1449, Colonia Axotla, C.P. 01030, Alcaldía Álvaro Obregón, Teléfono: 52295600, con horario de atención de 09:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes.