



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 del Distrito Federal, 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 en su caso número telefónico, así como una descripción de la inconformidad. El escrito deberá ir dirigido al **Director General de Instituto de Vivienda del Distrito Federal**. 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, Delegación Iztacalco, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- Si hubiere alguna inconformidad derivada del mecanismo de aplicación de los programas sociales del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, 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 al **Contralor General del Gobierno del Distrito Federal**. Las áreas de recepción de los escritos serán únicamente las oficinas ubicadas en Av. Tlaxcoaque 8, Edificio Juana de Arco, Planta Baja, Colonia Centro, Delegación 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 del Distrito Federal: **<http://www.invi.cdmx.gob.mx>**, en el portal anticorrupción (**www.anticorrupcion.cdmx.gob.mx**). Conforme a normatividad, el afectado recibirá respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de la queja.
- De igual forma podrán presentar su queja ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o a través del Servicio Público de Localización Telefónica (Locatel), de conformidad con lo previsto en el artículo 72 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.
- La Contraloría Interna del Instituto, ubicada en Canela Núm. 660, 4º. Piso, Ala "B", colonia Granjas México, Delegación Iztacalco, 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 del Distrito Federal**, la que se encuentra ubicada en Av. Universidad, N° 1449, Colonia Florida, Pueblo de Axotla, C.P. 01030, Delegación Álvaro Obregón, Distrito Federal, con horario de atención de 09:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes.