

Carta del Trato Digno a la Ciudadanía

La Carta de Trato Digno en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), promueve el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía, asegurando que los servidores públicos y colaboradores cumplan íntegramente con sus deberes y brinden a los ciudadanos un trato equitativo, respetuoso, considerado y diligente.



Derechos de la ciudadanía

- **Ser tratado** con el debido respeto.
- **Obtener información** y orientación sobre los temas de competencia del MVCT.
- **Presentar PQRSDF** (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) a través de los canales dispuestos por el MVCT para este fin.
- **Conocer**, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
- **Brindar atención** preferente a los ciudadanos en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- **Exigir el cumplimiento** de las responsabilidades de los servidores públicos, colaboradores y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- **Obtener respuesta** oportuna y de fondo a sus peticiones en los plazos establecidos por ley.
 - ▶ Derecho de petición: 15 días hábiles.
 - ▶ Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles.
 - ▶ Petición de copias: 10 días hábiles.
 - ▶ Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles.
 - ▶ Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles.
 - ▶ Peticiones sin competencia: 5 días hábiles.
 - ▶ Peticiones de información 10 días hábiles.

Deberes de la ciudadanía

- Obrar conforme al principio de buena fe, evitando acciones que entorpezcan el proceso (efectuando declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias o amenazantes).
- Ejercer sus derechos con responsabilidad y evitar reiterar solicitudes que afecten o entorpezcan los tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
- Brindar trato respetuoso para los colaboradores del MVCT conforme los principios éticos.
- Cumplir los requisitos establecidos para acceder a los servicios y trámites del MVCT.
- Entregar la información suficiente para la gestión y trámite de sus solicitudes.
- Cuidar las instalaciones y elementos dispuestos por el MVCT para su atención.
- Respetar los turnos asignados.
- Aceptar el trato preferente para personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes y adultos mayores.
- No pagar a intermediarios o terceros para la realización de trámites o adquisición de servicios. Todos los trámites y servicios en el MVCT son gratuitos.

Canales de atención a la ciudadanía



Presencial

Sede Atención al Usuario y de Correspondencia

Calle 17 No. 9-36
piso 3, Bogotá, D. C.,
Colombia

Código Postal: 110321

Horario de atención:
lunes a viernes, 8:00
a.m. a 4:00 p.m.



Telefónico

Datos de contacto del
Grupo de Atención al
Usuario y Archivo

PBX: +57 601 9142174
Horario:
8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Virtual

Correo electrónico:
correspondencia@minvivienda.gov.co

Correo Notificaciones Judiciales:
notificacionesjudici@minvivienda.gov.co

Correo Fonvivienda:
notificacionesfonvi@minvivienda.gov.co

**Correo Denuncias por
Posibles Actos de Corrupción:**
denunciascorrupcion@minvivienda.gov.co



Formulario Virtual WEB

[Peticiones](#), [Quejas](#),
[Reclamos](#), [Sugerencias](#)
y [Denuncias](#)



Virtual APP

Puede obtener nuestra
APP gratuita a través
de **PLAY STORE** de
ANDROID o el **APPLE**
STORE de **APPLE**
buscando "Minvivienda"



Respuestas a PQRSDF

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal www.minvivienda.gov.co



¡RECUERDE!

- **Las PQRSDF**, se pueden presentar a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el MVCT.
- **Todos los trámites** y servicios en el Ministerio son gratuitos, y no requieren de intermediarios.
- **Su derecho de petición** debe contar como mínimo con la siguiente información:
 - ▶ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
 - ▶ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
 - ▶ Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
 - ▶ Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
 - ▶ Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia.