

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 Denuncia s 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”



Tu privacidad
es nuestra prioridad

En el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) protegemos y garantizamos el tratamiento adecuado de tus datos personales, en estricto cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, el cual puede consultar en <https://minvivienda.gov.co/>

- 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.



¡RECUERDE!