



CARTA DE **DERECHOS Y DEBERES** DE LA CIUDADANÍA

MISIÓN

Somos un ministerio social que promueve el acceso a viviendas y barrios de calidad, más limpios, bellos y seguros, mediante políticas públicas, subsidios e inversiones urbanas, dirigidas a las familias y a la población general, priorizando a quienes presentan mayores necesidades habitacionales.

ESPACIOS Y CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA



ATENCIÓN PRESENCIAL

En las Oficinas de Información, reclamos y Sugerencias (OIRS). Conoce las direcciones pinchando **aquí**



ATENCIÓN TELEFÓNICA

A través del Minvu Aló llamando al 600 901 11 11 y desde celulares al 2 2901 1111. Lunes a jueves de 8:30 a 16:00 horas. Viernes de 8:30 a 14:00 horas.



ATENCIÓN DIGITAL

A través del **Formulario de Contacto** disponible en www.minvu.cl



ATENCIÓN ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA, LEY 20.285 (LEY DE TRANSPARENCIA)

Ingreso a través del banner **"Solicitud de Información Ley de Transparencia"** en www.minvu.cl.



ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Ingreso por Oficina de Partes del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, ubicada en Serrano N° 15, Santiago.

PLAZOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS:

1.- LEY 19.880. El plazo máximo para responder consultas, reclamos, sugerencias, denuncias, peticiones y felicitaciones es de 20 días hábiles, tiempo que puede ampliarse si corresponde. No obstante, el compromiso del MINVU es responder dentro de 10 días hábiles.

2.- LEY 20.285 O LEY DE TRANSPARENCIA. Estas solicitudes deben ser respondidas en un plazo máximo de 20 días hábiles, con posibilidad de prórroga excepcional y justificada por hasta 10 días hábiles adicionales.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA



Recibir una atención respetuosa, igualitaria y sin discriminación, en un espacio apropiado.



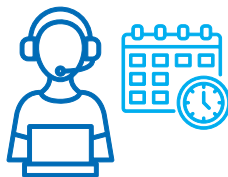
Acceder a información sobre beneficios o programas MINVU y conocer el estado de trámites o procesos en los que participa.



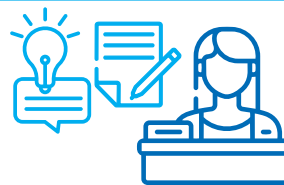
Conocer la identidad de la persona funcionaria que brinda la atención.



Protección de sus datos personales y resguardo de sus solicitudes, reclamos o denuncias.



Recibir una atención eficiente, oportuna, de calidad y en los plazos establecidos.



Contar con espacios para formular reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

LEY 20.285 "SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA" (LEY DE TRANSPARENCIA)

El acceso a la información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales. Más información en **"Gobierno Transparente"**.

DEBERES CIUDADANOS



Dar un trato respetuoso a la persona funcionaria que le atiende, sin agresiones físicas ni verbales.



Presentar con claridad su solicitud, identificándose con sus datos personales y de contacto.



Entregar información real y actualizada.



Entregar la documentación necesaria en los plazos establecidos y la forma indicada por la institución.



Conocer y respetar los procesos y plazos establecidos para cada trámite o solicitud.



Cuidar y respetar la infraestructura destinada a la atención de público.