

## DERECHOS DEL CIUDADANO

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio con el fin de tener comunicación directa con la ciudadanía y garantizar sus derechos constitucionales y legales, relaciona los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad:

- 🏠 Ser tratado con el respeto debido a la dignidad de la persona humana.
- 🏠 Obtener información y orientación sobre los temas de competencia del ministerio.
- 🏠 Presentar PQRSD por cualquier canal disponible en el ministerio
- 🏠 Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- 🏠 Presentar peticiones por cualquier canal de los dispuestos por el ministerio.
- 🏠 Recibir atención preferente para personas en situación 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 y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 🏠 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:
  - 📄 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 DEL CIUDADANO

- 🏠 Cumplir con la Constitución y Leyes.
- 🏠 Brindar trato respetuoso para los colaboradores del ministerio conforme los principios éticos.
- 🏠 Cumplir los requisitos establecidos para acceder a los servicios y trámites del Ministerio.
- 🏠 Entregar la información suficiente para la realización de la solicitud.
- 🏠 Cuidar las instalaciones y elementos que sirven para brindarle el servicio.
- 🏠 Aceptar la prioridad para personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes y adultos mayores.

## CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

El ministerio se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea igualitario, equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, eficiente y eficaz para garantizar un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

### **Presencial:**

En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Bogotá en la Calle 18 # 9-36 Piso 3, en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

### **Escrito presencial o postal:**

Ventanilla de recepción de documentos ubicada en la ciudad de Bogotá en la Calle 18 # 9-36 Piso 3, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p. m.

### **Virtual correo electrónico:**

Correo electrónico: [correspondencia@minvivienda.gov.co](mailto:correspondencia@minvivienda.gov.co)

Notificaciones Minvivienda: [notificacionesminvi@minvivienda.gov.co](mailto:notificacionesminvi@minvivienda.gov.co)

Notificaciones Fonvivienda: [notificacionesfonvi@minvivienda.gov.co](mailto:notificacionesfonvi@minvivienda.gov.co)

**Virtual formulario WEB:**

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

**Virtual APP:**

Puede obtener nuestra APP gratuita a través de PLAYSTORE de ANDORID o el APPLESTORE de APPLE buscando "Minvivienda"

**Respuestas a PQRSD:**

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 cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal [www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co).