

Carta de Derechos ciudadanos

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC)



Estimadas usuarias y usuarios

En esta nueva gestión de la Presidenta Bachelet, queremos retomar nuestro compromiso por brindar oportunidades para acceder a viviendas dignas y de calidad, emplazadas en barrios y ciudades inclusivas, que cuenten con espacios públicos bien acondicionados, y áreas verdes que permitan promover una verdadera equidad ambiental. Todas estas características aseguran una mejor calidad de vida.

Esta carta de compromiso no solo contiene historia, objetivos y servicios que ofrece este ministerio sino que también los derechos y deberes para quienes busquen acceder a nuestros beneficios. Además, podrán conocer las vías a través de las cuales solicitar información, aclarar dudas y dar a conocer su opinión.

Saludos afectuosos

Paulina Saball Astaburuaga

Paulina Saball Astaburuaga
Ministra de Vivienda



Principales productos del ministerio

- Gestión de Políticas y Normativas Sectoriales.
- Planificación y Gestión de Programas y Proyectos Habitacionales.
- Planificación y Gestión de Programas y Proyectos de Barrios.
- Planificación y Gestión de Ciudad.

Derechos ciudadanos

- 1. Derecho a** recibir atención de forma atenta, oportuna, eficiente y expedita, sin discriminación.
- 2. Derecho a** recibir orientación e información sobre el funcionamiento y productos de nuestro Servicio, en los plazos que determina la ley.
- 3. Derecho a** elegir en forma libre e informada el programa o subsidio al que desee postular, sabiendo que cada uno de ellos tiene requisitos particulares.
- 4. Derecho a** acceder a información sobre costos y beneficios de trámites y procedimientos, junto con indicaciones claras para realizarlos.
- 5. Derecho a** acceder a información sobre el estado de su postulación a nuestros beneficios.
- 6. Derecho a** conocer la identidad de la autoridad y personal que le atiende, como las responsabilidades que a ellos les corresponde.

Deberes ciudadanos

- 1. Deber de** informarse sobre el funcionamiento del Servicio: vías y horarios de atención; productos y tipo de información que entrega; formas de reclamar, sugerir y/o felicitar.
- 2. Deber de** dar un trato respetuoso al funcionario o funcionaria que le atiende.
- 3. Deber de** cuidar y mantener las dependencias y mobiliario disponible para su atención.
- 4. Deber de** leer y comprender los contenidos de cada documento, antes de firmarlo.
- 5. Deber de** no aceptar cobros por productos o servicios que no se han contratado o comprado.
- 6. Deber de** informarse sobre todos los productos que ofrece el Ministerio de Vivienda y Urbanismo que sean de su interés como usuaria o usuario, ya sea en materia de programas habitacionales o de desarrollo urbano.

Solicite más información, consulte, opine, y exija sus derechos

Atención presencial

En las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) Serviu y Parque Metropolitano de Santiago. Para ver direcciones de regiones haga clic en la sección OIRS del sitio web www.minvu.cl.

Atención telefónica

A través del Minvu Aló al 600 901 11 11 y desde celulares al 2 2901 1111, de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 16:30 horas.

Atención por correspondencia

Ingreso por Oficina de Partes del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en Serrano N° 15, Santiago, de lunes a jueves, de 8:30 y 17:30 hrs., y viernes, de 8:30 a 16:30 hrs. Para ver direcciones de regiones haga clic en la sección OIRS del sitio web www.minvu.cl.

Atención virtual

Sección Contáctenos en www.minvu.cl, las 24 horas del día de lunes a domingo.

Centro de documentación (CEDOC)

En Serrano N° 23, Santiago, de lunes a viernes, de 8:30 y 13:30 hrs. Encargado Centro de Documentación del Minvu.

Atención acceso a información pública ley 20.285

Ingreso a través del banner "Solicitud de Información Ley de Transparencia" en www.minvu.cl. El requerimiento se puede hacer en línea o presencialmente, descargando el formulario para entregarlo en la Oficina de Parte del Ministerio (Serrano N° 15, Santiago) o en el Serviu o Seremi de su región.