Carta de
Derechos ciudadanos
Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Estimadas ciudadanas y ciudadanos

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
Ministra de Vivienda y Urbanismo

Un poco de historia

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) surge bajo la Ley N° 16.391 del año 1965, con el fin de instaurar una política de vivienda para todo el país y coordinar las corporaciones de vivienda que existían a esa fecha.

En 1975, mediante el Decreto Ley N° 1.305, se reestructura y regionaliza, creando las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) y los Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU), entidades encargadas de materializar la política urbana y de vivienda en cada región de Chile.

El trabajo de este ministerio apunta a planificar, formular, implementar y controlar la aplicación de políticas y normativas habitacionales y urbanas que incentiven la construcción de viviendas, barrios y ciudades integradas, seguras y sustentables, principalmente para las familias con menos recursos y de sectores medios, a través de la materialización de planes y programas que permitan a las personas mejorar su calidad de vida y su entorno.

Misión ministerial

Posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de calidad y contribuir al desarrollo de barrios y ciudades equitativas, integradas y sustentables, todo ello bajo criterios de descentralización, participación y desarrollo con el propósito que las personas, familias y comunidades mejoren su calidad de vida y aumenten su bienestar.

Objetivos del ministerio en materia habitacional y desarrollo urbano

Posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de calidad, principalmente a las familias con menos recursos y de sectores medios, bajo criterios de pertinencia, equidad y participación.

Mejorar, recuperar y/o regenerar barrios en situación de deterioro, a través de inversiones en espacios públicos, bienes comunes y viviendas e, intervenciones que potencien la identidad y fortalezcan la participación e integración.

Contribuir al desarrollo de ciudades equitativas sustentables e integradas, a través de inversiones, regulaciones y coordinaciones que posibiliten mayor y mejor infraestructura urbana; una planificación oportuna y participativa y, una gestión coordinada y eficiente.

Atender de manera coordinada, eficaz y oportuna, las situaciones urbano-habitacionales derivadas de emergencias y/o catástrofes.

Proveer productos y servicios de calidad con procesos transparentes. simples, eficientes y participativos, a través del desarrollo de un sistema de gestión de calidad.

Fortalecer e implementar instancias de participación ciudadana y una estrategia de comunicación oportuna y de calidad con los usuarios/as.

Desarrollar, al interior del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, un modelo de gestión eficaz, eficiente y participativo, que posibilite el desarrollo de competencias de los funcionarios/as y resguarde el equilibrio de la vida laboral y familiar.

Gestionar los recursos humanos, financieros y materiales con eficiencia y oportunidad, fortaleciendo e integrando los sistemas de información.

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

Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC)

Su objetivo es coordinar y proporcionar espacios de atención de consultas y opiniones ciudadanas, facilitando el acceso a información mediante una gestión moderna, de procedimientos expeditos y sistemas de registro en línea que permitan una relación comunicacional participativa y no discriminatoria entre nuestro ministerio y la ciudadanía.

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

Atención presencial

En las **Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias** (OIRS) Serviu Los Ríos.

Av. Alemania N° 799, Valdivia.

Letelier 447, La Unión

De lunes a viernes de 09:00 a 13:00 horas.

Atención telefónica

A través de los siguientes teléfonos:

2283519 / 2283520 /2283522 / 2283536

De lunes a viernes de 15:00 a 17:00 horas

Atención por correspondencia

Ingreso por **Oficina de Partes** del Serviu, de lunes a viernes, de 09:00 a 13:00 horas.

Atención virtual

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

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 Partes del Serviu Los Ríos.

Las respuestas que emanan de nuestros servicios de atención a usuarias y usuarios se proporcionarán en los plazos que estipulan dos leyes. La primera de ellas es la Ley N°19.880, "BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO", en donde se establece un plazo de diez días hábiles, con prórroga de veinte días en casos más complejos y a plazos superiores (de hasta seis meses) si requieren mayor investigación.

La segunda es la Ley N°20.285, que establece normas que regulan el "ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA". En este caso, las respuestas se proporcionarán en un plazo de veinte días hábiles, con prórroga de diez días en casos más complejos, según indica esta ley. La información que ha sido declarada de carácter reservado, se encuentra publicada en el link "Gobierno Transparente" del portal www.minvu.cl, al igual que todos los antecedentes que obliga esta ley en su Título III de la Transparencia Activa.

*Ley N°19.880, artículos 24, 25, 26 y 27

*Ley N°20.285, artículo 14

Evaluación de nuestro servicio

Anualmente realizamos una medición de la satisfacción de nuestras ciudadanas y ciudadanos respecto de la calidad de la atención que se les brinda. Estas opiniones nos permiten evaluar nuestro quehacer, mejorar debilidades, potenciar fortalezas y adecuar nuestros procesos y productos a los requerimientos de la ciudadanía.

Derechos y deberes

Derecho a recibir atención de forma oportuna, eficiente, expedita y sin discriminación, en un espacio apropiado.

Derecho a recibir orientación e información sobre el funcionamiento y productos de nuestro ministerio, en los plazos que determina la Ley.

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.

Derecho a acceder a información sobre costos y beneficios de trámites y procedimientos, junto con indicaciones claras para realizarlos.

Derecho a acceder a información sobre el estado de su postulación a nuestros beneficios.

Derecho a conocer la identidad de la autoridad y personal que le atiende, como las responsabilidades que a ellos les corresponde.

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.

Deber de dar un trato respetuoso al funcionario o funcionaria que le atiende.

Deber de cuidar y mantener las dependencias y mobiliario disponible para su atención.

Deber de leer y comprender los contenidos de cada documento antes de firmarlo.

Deber de no aceptar cobros por productos o servicios que no se han contratado o comprado.

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.

Usted puede hacer valer sus derechos a través de todas las vías de atención de nuestro ministerio.

Compromiso de calidad

Para brindarle una mejor atención, junto con respetar los derechos indicados en esta Carta, nos comprometemos a:

Mejorar y mantener la calidad de nuestra atención, proporcionando respuestas oportunas con un trato amable en el marco de la legislación vigente, con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios.