

# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

Fecha: 31 de Enero de 2018



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, expidió la CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA.

El propósito de dicho documento, es el fortalecer la interacción del Administración con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato respetuoso, honesto, considerado, diligente, oportuno equitativo y sin distinción alguna, garantizando sus derechos

# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

## Respetados ciudadanas y ciudadanos:

Un saludo especial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante, estamos comprometidos a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y el fortalecimiento de los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia, y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

En cumplimiento de lo establecido por el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a brindarles un trato respetuoso, honesto, equitativo, considerado, diligente, oportuno, y sin distinción alguna, garantizando: **DERECHOS Y DEBERES**

### Derechos de las Personas ante las Autoridades:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
2. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: Verbales, escritas o por cualquier otro medio de manera gratuita, sin necesidad de apoderado dentro de los plazos establecidos para el efecto.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
5. A ser recibidas en forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niñas, niños, adolescentes, mujeres gestantes, y adultos mayores, en general de personas en estado de indefensión de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
7. A presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Conocer, actualizar, y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre usted en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 constitucional.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.
11. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sea del caso según la ley.

GD-FM-016.V4



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

12. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
13. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y la Ley.

## Deberes de las personas ante las autoridades

De conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1437 de

1. Acatar la Constitución y las Leyes
2. Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Parágrafo.- El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinaria o de policía que sean del caso según la ley.

## Deberes de las Autoridades en la Atención al Público

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades de servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario en donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

5. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medio electrónicos.
6. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
7. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
8. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
9. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los reglamentos.

## Deberes de las autoridades con relación a la Información al Público

Igualmente, dentro del deber que tienen las autoridades de informar al público, de conformidad con el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública “ se encuentra el deber de mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada , en la página web institucional y suministrarla por los medios que disponga , y por medio telefónico o por correo electrónico, sobre los siguientes aspectos:

- a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención;
- b) Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos;
- c) Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas;
- d) El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas;
- e) Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado;
- f) Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado;
- g) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones;
- h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;

GD-FM-016.V4

# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

- j) Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado;
- j) Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información;
- k) Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.

**Prohibiciones de las Autoridades :** De conformidad con el artículo 35 de la Ley 734 de 2002, a todo servidor público le está prohibido:

1. Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.
2. Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedirle el cumplimiento de sus deberes.
3. Solicitar, directa o indirectamente, dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.
4. Aceptar, sin permiso de la autoridad correspondiente, cargos, honores o recompensas provenientes de organismos internacionales o gobiernos extranjeros, o celebrar contratos con estos, sin previa autorización del Gobierno.
5. Ocupar o tomar indebidamente oficinas o edificios públicos.
6. Ejecutar actos de violencia contra superiores, subalternos o compañeros de trabajo, demás servidores públicos o injuriarlos o calumniarlos.
7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado.
8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
9. Ejecutar en el lugar de trabajo actos que atenten contra la moral o las buenas costumbres.

# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

10. Constituirse en acreedor o deudor de alguna persona interesada directa o indirectamente en los asuntos a su cargo, de sus representantes o apoderados, de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o de su cónyuge o compañero o compañera permanente.
11. Incumplir de manera reiterada e injustificada obligaciones civiles, laborales, comerciales o de familia impuestas en decisiones judiciales o admitidas en diligencia de conciliación.
12. Proporcionar dato inexacto o presentar documentos ideológicamente falsos u omitir información que tenga incidencia en su vinculación o permanencia en el cargo o en la carrera, o en las promociones o ascensos o para justificar una situación administrativa.
13. Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.
14. Desempeñar simultáneamente más de un empleo público o recibir más de una asignación que provenga del tesoro público, o de empresas o de instituciones en las que tenga parte mayoritaria el Estado, salvo los casos expresamente determinados por la ley. Entiéndese por tesoro público el de la Nación, las entidades territoriales y las descentralizadas.
15. Ordenar el pago o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal, o reconocer y cancelar pensiones irregularmente reconocidas, o efectuar avances prohibidos por la ley o los reglamentos.
16. Asumir obligaciones o compromisos de pago que superen la cuantía de los montos aprobados en el Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC).
17. Ejercer cualquier clase de coacción sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas, a fin de conseguir provecho personal o para terceros, o para que proceda en determinado sentido.
18. Nombrar o elegir, para el desempeño de cargos públicos, personas que no reúnan los requisitos constitucionales, legales o reglamentarios, o darles posesión a sabiendas de tal situación.
19. Reproducir actos administrativos suspendidos o anulados por la jurisdicción contencioso-administrativa, o proceder contra resolución o providencia ejecutoriadas del superior.
20. Permitir, tolerar o facilitar el ejercicio ilegal de profesiones reguladas por la ley.
21. Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.
22. Prestar, a título particular, servicios de asistencia, representación o asesoría en asuntos relacionados con las funciones propias del cargo, hasta por un término de un año después de la dejación del cargo o permitir que ello ocurra.

GD-FM-016.V4

# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

23. Proferir en acto oficial o en público expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público o las personas que intervienen en los mismos.
24. Incumplir cualquier decisión judicial, fiscal, administrativa, o disciplinaria en razón o con ocasión del cargo o funciones, u obstaculizar su ejecución.
25. Gestionar directa o indirectamente, a título personal, o en representación de terceros, en asuntos que estuvieron a su cargo.
26. Distinguir, excluir, restringir o preferir, con base en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra de la vida pública (artículo 1o., Convención Internacional sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, aprobada en Colombia mediante la Ley 22 de 1981).
27. Ejercer la docencia, dentro de la jornada laboral, por un número de horas superior al legalmente permitido.
28. Manifestar indebidamente en acto público o por los medios de comunicación, opiniones o criterios dirigidos a influir para que la decisión contenida en sentencias judiciales, fallos disciplinarios, administrativos o fiscales sean favorables a los intereses de la entidad a la cual se encuentra vinculado, en su propio beneficio o de un tercero.
29. Prescindir del reparto cuando sea obligatorio hacerlo, o efectuarlo en forma irregular.
30. Infringir las disposiciones sobre honorarios o tarifas de los profesionales liberales o auxiliares de la justicia y/o el arancel judicial, en cuantía injusta y excesiva.
31. Tener a su servicio, en forma estable para las labores propias de su despacho, personas ajenas a la entidad.
32. Propiciar, organizar o participar en huelgas, paros o suspensión de actividades o disminución del ritmo de trabajo, cuando se trate de servicios públicos esenciales definidos por el legislador.
33. Adquirir, por sí o por interpuesta persona, bienes que se vendan por su gestión o influir para que otros los adquieran, salvo las excepciones legales.
34. Proporcionar noticias o informes sobre asuntos de la administración, cuando no esté facultado para hacerlo.
35. Las demás prohibiciones consagradas en la ley .



# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

**Medios de contacto:** Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad y se disponen de los siguientes medios o canales de comunicación:

- **Presencial:** de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Línea de atención directa (57 1) 6069948, de lunes a viernes en jornada continua.
- Buzones PQRS en cada piso de las sedes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- **Telefónico:** conmutador- Call Center (571) 6067676 extensiones 2153, 1569, 1337, 1537 y 1244. Línea Atención al Ciudadano (571) 6069948. Línea gratuita 018000958283, dentro del horario 8:00 a.m. a 5:30 p.m., de lunes a viernes en jornada continua.
- **Virtual:** mediante los enlaces publicados en la página Web [www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co): Servicio al Ciudadano-Peticiones, Quejas y Reclamos <https://gestiondocumental.mincit.gov.co/gestiondoc/validacion.asp> y/o correo electrónico [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co), que permiten el seguimiento y control de las respuestas a sus peticiones, consultas, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Dirigirse: Laura Liliana Torres [ltorres@mincit.gov.co](mailto:ltorres@mincit.gov.co), Conmutador 6067676 ext. 1244, 1299. Grupo de Atención al Ciudadano.



# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

## Sedes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo:

- **En Bogotá:**

**Sede Principal:** Calle 28 No. 13 A – 15 Pisos 1 - 7, 9, 16 y 18.

Sede Carrera 13 No. 28 – 01 Pisos 5, 6, 8 y 9 del Edificio Palma Real.

- **En otras ciudades de Colombia**

Sedes regionales: centros integrados de servicios MiCITios del sector Comercio, Industria y Turismo donde los empresarios encuentran asesoría especializada a través de un modelo interinstitucional compartido, orientado a mejorar la competitividad de las regiones, ubicados en **Armenia, Pasto, Neiva, San Andrés- Isla, Santa Marta, Manizales, Ibagué y Cúcuta** clic en

[www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=9169](http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=9169)

- **Sedes en el exterior:**

**Oficinas comerciales en Washington, Ginebra y Bruselas**

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=32694>

Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=37>

Buzón exclusivo para recibir Notificaciones Judiciales -correo [notificacionesjudiciales@mincit.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@mincit.gov.co)

Notificaciones Administrativas por aviso: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=7463>



# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

## Atención a personas en condición de discapacidad

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en cumplimiento de la Ley 1618 de 2013, *“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”* tiene procedimientos y protocolos para la atención al ciudadano. Nuestra sede central en el Edificio Centro del Comercio Internacional cuentan con:

1. Amplios Pasillos libres de obstrucciones.
2. Escaleras con cinta antideslizante y pasamanos.
3. Molinetes para el paso de discapacitados, con las medidas exigidas por la norma.
4. Dos (2) parqueaderos para discapacitados que traigan vehículo.
5. Acompañamiento a los visitantes discapacitados al piso que visiten. (se transportan en ascensor acompañados ).
6. Baños con las especificaciones de la norma en el sótano 1 y próximamente en el baño de visitantes.
7. Se permite la ubicación de un stand a la sociedad de ciegos para comercializar sus productos.
8. Sillas para transportar discapacitados por las escaleras.

# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

Le invitamos a conocer las Políticas de Protección de Datos Personales de este sitio web. Con motivo de la expedición de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, han adoptado una Política para el Tratamiento de los Datos Personales, la cual puede ser consultada [AQUÍ](#)

A la fecha el Mincomercio (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), conserva la información de sus usuarios; esta Información ha sido recolectada en el desarrollo de sus funciones públicas, en el momento que usted como ciudadano ha realizado cualquier solicitud a la entidad, eventos o reuniones en las que ha participado y que por su función la entidad debe cumplir.

Las finalidades del tratamiento de datos son las siguientes:

- 1) En desarrollo de las actividades propias de la entidad.
- 2) Para realizar contactos tendientes a la medición del nivel de satisfacción de los servicios que le MINCIT presta a través de sus diferentes dependencias.
- 3) Para realizar notificaciones e informes de trámites específicos o respuestas a consultas realizadas por los ciudadanos relacionadas con los temas que por su función el MINCIT debe realizar.

Para el ejercicio de los derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir su información, nos puede contactar al correo [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co) o en la Calle 28 No 13 A – 15 o en la Línea de atención al usuario: 018000913311 - Bogotá – Colombia.

## Ley de Protección de Datos - Aviso de Privacidad

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=7456>

29 de enero de 2018

GD-FM-016.V4