

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

Fecha: 27 de enero de 2017



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO



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

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, equitativo, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus:

DERECHOS a:

1. 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.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
4. A ser recibidas en forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
5. 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.
6. A presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. 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.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.
10. 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

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

Igualmente de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1437 de 2011, es importante que usted conozca y practique sus:

DEBERES, lo que contribuye a que le brindemos un buen servicio:

1. 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.
2. 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.
3. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
4. Acatar la Constitución y las Leyes.
5. Usar en forma apropiada los canales de comunicación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

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: Servicio al Ciudadano-Peticiones, Quejas y Reclamos <https://gestiondocumental.mincit.gov.co/gestiondoc/validacion.asp> y/o correo electrónico 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 torres@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

- **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

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 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>

27 de enero de 2017

GD-FM-016.V4



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO

