



Comercio, Industria y Turismo



Carta de Trato Digno

Respetada ciudadanía:

En desarrollo de las acciones misionales de la entidad, los funcionarios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reafirmamos nuestro compromiso permanente con el cumplimiento y respeto de los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos, mediante un trato digno, respetuoso y honesto, contribuyendo de esta manera a la creación de un mejor Estado; para lo cual trabajamos en la consolidación de los mecanismos de participación, fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de legalidad, transparencia y ética, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Todo lo anterior en cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con el fin de brindar un trato equitativo, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Los invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para brindarles una atención oportuna:



Derechos

1. Recibir siempre un trato equitativo, solidario, respetuoso, considerado y eficiente, sin distinción alguna, basado en los principios de legalidad, transparencia y ética.
2. Recibir atención, a través de los diferentes canales establecidos por el Ministerio, por parte de un equipo de profesionales capacitado, confiable, dispuesto a escuchar y a ofrecer respuestas completas a sus solicitudes.
3. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades (verbal o escrita), por cualquier medio establecido por el MinCIT, de manera gratuita, sin necesidad de apoderado dentro de los plazos establecidos para tal fin.
4. Tener acceso a los medios previstos, según la normatividad vigente, para preservar su derecho al debido proceso y a la contradicción.
5. Recibir atención especial y preferente como ciudadanos en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y personas en estado de indefensión de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
6. Confidencialidad de su información.
7. Cumplimiento de las responsabilidades, por parte de los servidores y servidoras, así como de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias del documento, asumiendo el costo correspondiente.
9. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
10. Enviar en forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.



Deberes

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Ejercer con responsabilidad sus derechos, 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. Tratar de manera respetuosa a los servidores y servidoras del MinCIT.
4. Respetar siempre las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
6. Usar en forma apropiada los canales de comunicación del MinCIT.



Canales de atención

Con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos, el MinCIT pone a su disposición múltiples canales de atención. A través de estos, pueden recibir orientación sobre temas del Sector Comercio, Industria y Turismo. También, registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, y radicar documentos a las diferentes dependencias del Ministerio.



Canal Presencial

Sede carrera 13 # 28-01 - Piso 8 Edificio Palma Real.

Sede principal: Calle 28 #13 A – 15 - Piso 1 Correspondencia

Horario de atención lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua



Atención telefónica

Línea gratuita nacional: **01 8000 958 283**

PBX: **(+57) 601 6067676**

- **Call Center VUCE:** (+57) 601 6067676 - opción 1
- **Comercializadoras Internacionales y Plan Vallejo:** (+57) 601 6067676 - opción 2
- **Registro Nacional de Turismo y Tarjeta de Registro de Alojamiento:** (+57) 6016067676 - opción 3
- **Tarjeta de Guía Profesional de Turismo:** (+57) 601 6067676 - opción 4
- **Consejo Técnico de Contaduría:** (+57) 601 6067676 - opción 5
- **Certificado CONPIA:** (+57) 601 6067676 - opción 6

Horario de atención: días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.



Atención Virtual

Sede Electrónica: www.mincit.gov.co

Formulario único para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD

<https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC/PortalGovMINCIT>

Citas Virtuales

<https://www.mincit.gov.co/serviciociudadano/agende-su-cita>

Correspondencia virtual:

<https://www.mincit.gov.co/serviciociudadano/radicacion-correspondenciavirtual>

Agosto de 2025