



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Respetados ciudadanas y ciudadanos:

Un saludo especial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo-MinComercio. Para nuestra entidad, el respeto y la honestidad son lo más importante, estamos comprometidos a brindarles un trato digno 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 necesidades de la ciudadanía. En cumplimiento de lo establecido por el 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:

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 del documento.
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 legales conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7. Exigir cumplimiento de responsabilidades a servidores públicos y 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 sanciones penales, disciplinarias o de policía según la ley.

DEBERES:

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 de MinComercio.
4. Acatar la Constitución y las Leyes.
5. Usar en forma apropiada los canales de comunicación del MinComercio.

MEDIOS DE CONTACTO (CANALES DE ATENCIÓN):



Atención Presencial

Ubicación:
Sede principal: Calle 28 #13 A – 15 Pisos
 1 – 7, 9, 16 y 18.
Sede: carrera 13 # 28-01 Pisos 5, 6,8 y 9 Edificio Palma Real.

Sedes regionales: MICITios:
 Armenia, Pasto, Neiva, San Andrés Isla, Santa Marta, Manizales, Ibagué y Cúcuta.

Sedes en el exterior:
 Washington, Ginebra y Bruselas.

Horario de atención: De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua



Atención Telefónica

Línea gratuita nacional:
 01 8000 958 283

Call CenterVUCE:
 01 8000 944 570

PBX: (+571) 6067676
FAX: (+571) 6067522

Línea Atención al Ciudadano
 (571) 6069948

Horario de atención: días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes en jornada continua.



Atención Virtual

Página Web: www.mincit.gov.co

Correo electrónico:
info@mincit.gov.co

Correspondencia virtual:
correspondenciavirtual@mincit.gov.co

Hora de atención: El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.



Buzón de PQRS

Presencial (ubicado en todas las oficinas del Ministerio): Calle 28 #13^a-15 Pisos 1 – 7, 9, 16 y 18.
Sede: carrera 13 # 28-01 Pisos 5, 6,8 y 9 Edificio Palma Real

Buzón notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@mincit.gov.co

Horario de atención: el portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

9 de Agosto de 2019

