



## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Respetadas ciudadanas y ciudadanos,

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo expresa su más cordial saludo reiterando su compromiso por brindar un trato digno, respetuoso y honesto, contribuyendo de esta manera en la creación de un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia, y transparencia, con el fin de 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 brindar un trato equitativo, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando:

### 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 Palma Real:** carrera 13 # 28-01 Pisos 5, 6,8 y 9 Edificio Palma Real.

**Sedes regionales:** MiCITios:

Para mayor información de clic en el siguiente enlace:

<https://www.mincit.gov.co/servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes/micitio-centro-integrado-de-servicios>

**Sedes en el Exterior:** Consulte aquí la información:

<https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/contacto-oficinas-exterior>

**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:** (+57) 6016067676  
**FAX:** (+57) 6016067522

**Línea Atención al Ciudadano**  
(57) 6016069948

**Horario de atención:**

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



#### Atención Virtual

Para solicitar una Cita Virtual por favor dar clic en el siguiente enlace:

<http://encuestas.mincit.gov.co/index.php/375489?lang=es-CO>

Para radicar una correspondencia ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de clic en el siguiente enlace:

<https://gestiondocumental.mincit.gov.co/tms.solution.gestiondoc/proxy/CorrVirtual>

Para radicar una PQRS, por favor de clic en el siguiente enlace:

<https://gestiondocumental.mincit.gov.co/tms.solution.gestiondoc/proxy/PQRPublica3>

**Hora de atención:**  
Portal activo las 24 horas, los requerimientos se gestionan en días hábiles.



#### Buzón de PQRS FISICO

**Presencial (ubicado en todas las oficinas del Ministerio):** Calle 28 #13<sup>a</sup>-15 Pisos 1 – 7, 9, 16 y 18.

**Sede Palma Real:** carrera 13 # 28-01 Pisos 5, 6,8 y 9 Edificio Palma Real

**Buzón notificaciones judiciales:**  
[notificacionesjudiciales@mincit.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@mincit.gov.co)

**Horario de atención:**  
Portal activo las 24 horas, los requerimientos se gestionan en días hábiles.

Octubre de 2021