

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA				
	Código:	CR-DR-004	Versión:	00	Fecha:

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 estos.
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.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor		
	CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA		
Código: CR-DR-004	Versión: 00	Fecha: 12/06/2026	

MEDIOS DE CONTACTO (CANALES DE ATENCIÓN):

 <p>Atención Presencial</p> <p>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. Grupo de Relación con el Ciudadano piso 8.</p> <p>Sedes regionales: MICTios: Armenia, Buenaventura, Pasto, Neiva, San Andrés Isla, Santa Marta, Manizales, Ibagué, Cúcuta y Villavicencio.</p> <p>Sedes en el exterior: Washington, Ginebra y Bruselas.</p> <p>Horario de atención: De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua</p>	 <p>Atención Telefónica</p> <p>Línea gratuita nacional: 01 8000 958 283</p> <p>PBX: (+57) 601 6067676</p> <p>Call CenterVUCE: (+57) 601 6067676 ext 2300</p> <p>Línea Atención al Ciudadano (+57) 601 6069948</p> <p>Horario de atención: días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.</p>	 <p>Atención Virtual</p> <p>Página Web: www.mincit.gov.co Correo electrónico: info@mincit.gov.co Citas Virtuales https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/agende-su-cita Correspondencia virtual: https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/radicacion-correspondencia-virtual</p> <p>Hora de atención: Portal activo las 24 horas, los requerimientos se gestionan en días hábiles.</p>	 <p>Buzón de PQRS</p> <p>Presencial (ubicado en todas las oficinas del Ministerio): Calle 28 #13ª-15 Pisos 1 – 7, 9, 16 y 18. Sede: carrera 13 # 28-01 Pisos 5, 6,8 y 9 Edificio Palma Real</p> <p>Buzón notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@mincit.gov.co</p> <p>Horario de atención: Portal activo las 24 horas, los requerimientos se gestionan en días hábiles.</p>
---	---	---	--

Toda la información sobre nuestros servicios en:
<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano>

DOCUMENTO CONTROLADO