



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



RESPETADOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS:

El MinTIC desarrolla políticas y programas para mejorar la calidad de vida de cada colombiano, y trabaja para fortalecer la relación con los ciudadanos a través de acciones de participación que garantizan sus derechos y canales de atención que facilitan el cumplimiento de sus deberes, con:

Honestidad: Actuando siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Diligencia: Al cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas, con eficiencia.

Respeto: Reconociendo, valorando y tratando de manera digna e incluyente a todas las personas.

Justicia: Actuando con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Compromiso: Para comprender y resolver las necesidades de las personas buscando siempre mejorar su bienestar.

Responsabilidad: Al tomar decisiones conscientes, teniendo en cuenta los impactos y consecuencias que puedan producirse.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS



Usted en MinTIC tiene derecho a:

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escritas).
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Tener confidencialidad de la información y de sus datos personales.



Es fundamental que usted conozca sus deberes:

- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Dar un trato digno y respetuoso a los servidores del Ministerio.
- Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones.
- Efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.



CANALES DE ATENCIÓN

Para fortalecer la relación con la ciudadanía y con nuestros grupos de interés, disponemos de un equipo de trabajo integral dispuesto a colaborar en la realización de trámites y en la recepción y gestión de sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias, a través de los siguientes canales de atención que ponemos a su disposición:

Para peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Presencial



Puntos de atención al ciudadano
Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.
Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Telefónico

Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Línea gratuita nacional 01-800-0914014
Línea gratuita anti corrupción 01-800-0912667
Línea fija desde Bogotá 3443460



Virtuales



Horario de atención Permanente
www.mintic.gov.co
Enlace para pqrds
http://wv11w.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.htm1
Me gusta: ministeriotic.colombia
@mintic_responde
Minticresponde@mintic.gov.co

Para trámites y servicios

Presencial



Puntos de atención al ciudadano
Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.
Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Horario de atención Permanente

Virtuales

www.mintic.gov.co
Enlace para pqrds
www.mintic.gov.co Enlace a la ventanilla única - VUTIC:
http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html



Por correspondencia

Presencial



Puntos de atención al ciudadano
Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.
Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Buzón de sugerencias

Presencial



Sugerencias dirigidas al Ministerio TIC
Buzón físico ubicado en el primer piso del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador, que se encuentra en el Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.
Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

En MinTIC nos comprometemos a atenderlo con responsabilidad, respeto, transparencia y con la calidad del servicio que usted se merece

