



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.

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

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

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

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

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 a 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 pqr sd

<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html>



Me gusta: [ministeriotic.colombia](https://www.facebook.com/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 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.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINTIC

