



# CARTA DE TRATO DIGNO

## AL CIUDADANO Y AL OPERADOR

### Respetados ciudadanos:

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos para que la tecnología llegue a todos los ciudadanos de Colombia, así como a formalizar la interacción directa con la ciudadanía con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales; se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios se base en principios de honestidad, justicia, diligencia, compromiso, respeto y responsabilidad, garantizándole a la ciudadanía un servicio de calidad y oportunidad, promoviendo la comunicación y la transparencia que todos los ciudadanos se merecen. **Para ello, lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle:**

En el MinTIC nuestros usuarios tienen **derecho** a:

- Ser tratados con **respeto, igualdad e imparcialidad**.
- Participar a través de nuestros **canales de comunicación**.
- Exigir **transparencia** en los procedimientos.
- Recibir **información y orientación** de forma respetuosa, sencilla, clara y accesible.
- Presentar **peticiones** (verbales o escritas).
- Obtener **respuesta oportuna y eficaz** a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley.
- **Conocer el estado** de cualquier trámite o servicio.
- Que sus datos personales sean tratados con **confidencialidad**.
- **Recibir atención prioritaria** y en condiciones de accesibilidad cuando se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el **cumplimiento de las responsabilidades** de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



## Es fundamental que conozcan sus **deberes**:






- **Cuidar, conservar y no alterar** los documentos que se le entregan.
- Informarse sobre los **procedimientos de atención** y requisitos establecidos por el Ministerio para los tramites y/o servicios.
- **Acatar** la Constitución y las leyes.
- Participar a través de sugerencias para la **mejora continua del servicio**.
- Actuar de forma **transparente y de buena fe**.
- Dar un **trato digno y respetuoso** a los servidores del Ministerio.
- Entregar de manera voluntaria y oportuna **información veraz** a la Administración en el marco del servicio.
- Ejercer con **responsabilidad** sus derechos.
- **Evitar** solicitudes repetidas que afecten los tiempos de los trámites y la oportunidad de respuesta de dichas solicitudes.

## 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:

	Escenario	Tipo Servicio	Ubicación	Horario de Atención
 <b>Presenciales</b>	Punto de Atención al Ciudadano	PQRSD y Trámites	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 entre calles 12A y 128. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Buzón de Sugerencias	PQRSD	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 entre calles 12A y 128. 1er piso.	
 <b>Telefónicos</b>	Línea Gratuita Nacional	PQRSD	01-800-091 40 14	
	Línea Gratuita Anticorrupción	Denuncias por Corrupción	01-800-091 26 67	
	Línea fija desde Bogotá	PQRSD	344 34 60	
 <b>Virtuales</b>	Sitio Web	PQRSD	<a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a> Enlace para PQRSD <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a>	Permanente
		Trámites	Ventanilla Única de Trámites y Servicios MinTIC (VUTIC) <a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a>	
	Correo Electrónico	Denuncias por Corrupción	<a href="mailto:denunciasporcorrupcion@mintic.gov.co">denunciasporcorrupcion@ mintic.gov.co</a>	
	Facebook	PQRSD	<a href="https://www.facebook.com/ministeriotic.colombia">ministeriotic.colombia</a>	
	Twitter	PQRSD	<a href="https://twitter.com/mintic_responde">@mintic_responde</a>	
Correo Institucional	PQRSD	<a href="mailto:minticresponde@mintic.gov.co">minticresponde@mintic.gov.co</a>		

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