



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es la entidad que coordina la política macroeconómica; define, formula y ejecuta la política fiscal del país; incide en los sectores económicos, gubernamentales y políticos; y gestiona los recursos públicos de la Nación.

Nos comprometemos a brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, e igualmente, facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad.

A continuación damos a conocer sus **derechos**, **deberes** y los **medios** que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

Sus derechos

Nuestro compromiso hacia ustedes, es reconocer sus derechos y generar confianza en nuestra Entidad, garantizando su derecho:

- A recibir un trato digno y respetuoso
- A ser escuchadas sus inquietudes
- A recibir información clara y veraz
- A ser atendidas sus consultas y solicitudes en forma oportuna
- A ser recibidas de forma amable sus peticiones, quejas y reclamos
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud

Las dependencias del Ministerio de Hacienda y Crédito Público trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Sus deberes

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos, son:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente 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.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Acatar la Constitución y las leyes.



Sus medios de contacto

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Entidad y se disponen para usted de los siguientes canales de comunicación:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Característica
Presencial	Ventanilla de Atención al Ciudadano	Carrera 8 No. 6 C – 38 (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm en jornada continua	Brinda información de manera personalizada y lo contactamos con nuestros asesores de acuerdo al nivel de su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
	Radicación de Correspondencia			Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
	Oficina de Bonos Pensionales		Martes y jueves de 3:00pm a 5:00pm	Atiende las solicitudes de información de los procesos y procedimientos para la emisión, redención de bonos pensionales y el reconocimiento y pago de cuotas partes a cargo de la Nación.
Telefónico	Línea Gratuita Nacional	01-8000-910071 Opción 2	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00am a 7:00pm en jornada continua	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
	Línea Fija desde Bogotá	6021270 o 3812111 Opción 2		
	Oficina de Bonos Pensionales	3811700 Ext. 2049 y 4166 (Bogotá)	Miércoles y viernes de 3:00pm a 5:00pm	Atiende las solicitudes de información de los procesos y procedimientos para la emisión, redención de bonos pensionales y el reconocimiento y pago de cuotas partes a cargo de la Nación.
Electrónico	Página Web	www.minhacienda.gov.co	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00am a 7:00pm en jornada continua	En el sitio Web www.minhacienda.gov.co , sección Atención al Ciudadano, opción quejas y reclamos, los ciudadanos pueden registrar sus consultas, quejas y reclamos, peticiones y de igual manera revisar el estado de trámite en que se encuentran. Nota: el portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del horario indicado en la columna adyacente
	Correo Electrónico	atencioncliente@minhacienda.gov.co	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00am a 7:00pm en jornada continua	A la cuenta de correo electrónico mencionada, los ciudadanos pueden enviar sus consultas, peticiones, sugerencias, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con el objeto misional del Ministerio.
	Chat	www.minhacienda.gov.co	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y 2:00pm a 5:00pm	En el sitio Web www.minhacienda.gov.co , sección Atención al Ciudadano, opción “Chat” , los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real a sus consultas, peticiones, quejas y/o reclamos, relacionados con el objeto misional del Ministerio.
Redes Sociales	Twitter	https://twitter.com/MinHacienda	Permanente	Divulga información de interés general para los ciudadanos.
	Facebook	https://www.facebook.com/MinisterioDeHaciendaYCreditopublico		
	Youtube	http://www.youtube.com/user/minhaciendacolombia		
	Flicker	http://www.flickr.com/photos/minhacienda/		

Cordial saludo,

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Bogotá D.C., Agosto de 2013